来自天空的神秘、崇高和浪漫



中国空姐

张聿温 著

CHINESE AIR HOSTESS

中国青年出版社







定价：35.00元



张聿温 著

CHINESE AIR HOSTESS

中国青年出版社

（京）新登字 083 号

图书在版编目（CIP）数据

中国空姐/张聿温著．—北京：中国青年出版社，2011.2

ISBN 978-7-5006-7385-9

Ⅰ．①中…　Ⅱ．①张…　Ⅲ．①报告文学—中国—当代　Ⅳ．①I25

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 011257 号

出版发行：中国青年出版社
社　　址：北京东四十二条 21 号
邮政编码：100708
网　　址：www.cyp.com.cn
编辑电话：（010）57350383
责任编辑：吴方泽
营　　销：北京中青人出版物发行有限公司
电　　话：（010）57350517　57350524（北京区）
印　　刷：三河市君旺印装厂
经　　销：新华书店

开　　本：700×1000　1/16
印　　张：17.25
字　　数：300 千字
版　　次：2011 年 2 月北京第 1 版　　2011 年 7 月北京第 2 版
印　　次：2011 年 7 月第 2 次印刷
定　　价：35.00 元

CONTENTS 目录

序　曲

第一章　历史的天空

第二章　十八姐妹

第三章　世界原来很大

第四章　姑娘的梦想

第五章　天使的翅膀很沉重

第六章　爱情麻辣烫

第七章　七彩青春



序　曲

空姐，离不开天空，离不开飞行。

唯有天空，才深邃，寥廓，神秘，值得敬畏；唯有飞行，才浪漫，崇高，神圣，值得讴歌。

因此，讲述空姐的故事，也需从源头，从天空和飞行讲起。

亲爱的读者，你一定会知道，唯有青春靓丽、心怀梦想的姑娘融入湛蓝透明的天空，唯有融入天空的姑娘仙女般插翅飞翔，轻歌曼舞，才会绽放出楚楚动人的美丽，描绘出精美绝伦的画面，以及演绎出感人肺腑、百听不厌的故事。

那么，就让我们轻轻地撩开空姐头上那层薄薄的面纱，怀着一颗君子友爱之心，欣赏她们姣好的面容和婀娜的身姿，听她们倾诉，和她们交谈，进而探究她们的内心世界，走进她们的心灵深处……

飞天，人类的梦想。

在中国的典籍和神话传说中，生动精彩地展示了人类的飞天梦想。

《庄子·逍遥游》记载了2000多年前战国时期的列子飞天的故事："夫列子御风而行，泠然善也。"

《淮南子·览冥训》记载了嫦娥奔月的神话传说："羿请不死之药于西王母，姮娥（即嫦娥）窃以奔月。"

《山海经·海外南经》和《山海经·海外西经》中，有长翅膀的羽民和飞车的记载。

敦煌壁画中大量"飞天"的形象，更是栩栩如生，惟妙惟肖，令人叹为观止，心驰神往。

然而，所有这些，只是体现了古人浪漫的生活情趣和丰富的艺术想象力，由于受生产力和科技发展水平的限制，没有也不可能变为现实。

人类成长的脚步，似鼓点般逐渐加密的。

18世纪的产业革命，极大地推动了生产力的发展，促进了近代航空理论、器械的研究和探索。走在前面的是法国人。1783年，热空气球和氢气球在法国相继载人升空成功。

19世纪的进一步探索，近代航空理论和科技能力又有了新的发展。这次英国人做出了理论上的杰出贡献，即首先揭示了动力飞行的基本原理。德国人则随后把理论付诸实践——1891年，设计并制成1架滑翔机，并进行了2000次滑翔飞行。

说到19世纪人类对航空的探索，不能不提乔治·凯利这个名字。这是一位具有独创精神的英国人，1809—1810年，他把自己的研究成果《论空中航行》分三次在英国杂志上发表，随即引起轰动。这篇论文的问世，被誉为现代航空学诞生的标志。

首次飞上天空——莱特兄弟

当人类进入20世纪，神秘的天空终于不再神秘。人类和天空的关系，随着一对美国兄弟的大胆挑战出现了划时代的变化，甚至完全可以用这样的语言来评价：开辟了人类航空事业的新纪元。

请记住他们的名字，并向他们致敬吧！

——莱特兄弟。

1903年12月17日，美国莱特兄弟（威尔伯·莱特和奥维尔·莱特）制造的装有内燃发动机和螺旋桨的飞机，首次飞上蓝天。这是人类驾驶飞机的第一次飞行，已经永远载入史册。

作为中国人，还要特别地记住下面这个名字，并同样特别地向他致敬！

——冯如。

在莱特兄弟上天六年之后，1909年9月21日，旅居美国的中国人冯如，也驾驶自己制造的飞机升空。尽管这次飞行高度不过4.6米，飞行距离不过805米，但毕竟是龙的传人的首次驾机飞行。1909年9月23日，美国的《旧金山观察者报》在头版位置以“东方的莱特在飞翔·自制的双翼飞机”为题，报道了“天才的中国人冯如自己制造飞机，并装上自制的发动机进行试飞”的经过。这篇报道今天读来仍让中国人充满自豪，因为里面有这样的句子惊呼：“在航空领域上，中国人把白人抛在后面”！

在世界上最早发明风筝的中国人的老祖宗，有理由为子孙后代的争气而备感欣慰。

人类向往飞行，最大的愿望是什么？仅仅是为了满足好奇心，展示潇洒浪漫吗？或仅仅是为了验证神话传说的真实性吗？当然不是。人类飞天的最大愿望，还是希图让航空为人类服务，为人类共同的家园地球创造更加美好的生活。自从莱特兄弟飞上蓝天之后，短短数年，人类便开始了运用飞机进行航空运输的努力，并使漆黑的夜空晨曦微露，取得了初步成效。

下面这些年代和事件，还是值得记忆的：

▲首次飞机国际间飞行始于1909年7月25日——

法国飞行员路易·布雷里奥驾驶他新设计的“布雷里奥”11型单翼机，从法国飞越英吉利海峡，抵达英国。他用大约36分钟时间飞行了41.9公里，完成了飞机的第一次国际飞行，成为继莱特兄弟驾机上天后的又一件轰动世界的大事。

▲首次飞机货运飞行始于1910年11月7日——

美国飞行员菲利普·帕马利受莫尔豪斯貂皮公司的委托，驾驶莱特B型双翼机，将一批丝织品从代顿运往哥伦布开展促销活动。

▲首次飞机邮政飞行始于1911年2月22日（一说20日）——

英国皇家海军中校温德姆请法国飞行员亨利 · 佩斯驾机，把一批信件从印度的阿拉哈巴德市带往奈尼·章克申。每封信附加航空邮费约合2.5便士。

▲首次飞机航班飞行始于1914年1月1日——

美国著名长途飞行员托尼 · 贾纳斯驾驶伯努瓦号水上飞机，从彼德斯堡飞往坦帕。机上载1名乘客，航线31公里，飞行约20分钟。

…………

人类开始认识和挑战天空，人类也开始利用和受惠于天空。这便是民用航空的真谛。

第一次世界大战（1914—1918）对刚刚兴起的民用航空是个巨大破坏，战争夺去了人们最大的注意力，也集中和消耗了大量的人力、物力、财力；而另一方面，战争需求又大大刺激了航空技术的发展，因为人们惊喜地发现，利用飞机投弹、侦察和空战，竟然是克敌制胜的法宝。

战争结束后，民用航空重新焕发出生机，迎来了它发展的新机遇。民航最初使用的飞机，大多是军用飞机比如轰炸机改装而成的。看来，那时虽然没有“军转民”这个词汇，却有了军转民的实际。

第一条国际航线，是1919年8月25日英法间开通的定期空中客运和货运航班。所用飞机是由单引擎轰炸机改装而成的D.H.4A飞机，路线是从英国的洪斯罗经伦敦到巴黎，载有2名乘客、一批面霜及几对将成为法国大餐厅之名菜的松鸡，飞行时间两个半小时，票价是惊人高昂的25英镑。

以此为标志，1919年便成为民用航空正式登场的一年。

空姐之母——艾伦·丘奇小姐



护士艾伦·丘奇小姐
(Ellen Church)

然而，一开始，人们却对飞行存在误解，认为在天上太危险，不如火车安全。这种情况持续了几乎整个20世纪20年代。为了从火车那里赢得更多的乘客，航空公司需要说服公众，让他们认同飞行实际上是十分安全的。改变人们根深蒂固的旧观念并不是件容易的事情，可谁能想到，帮助航空出行重新定义形象的，竟然是一位年轻的女性，而且，她也是世界上第一位空姐。

空姐是“空中小姐”的简称，指的是飞机航班上的服务员，也叫做空中乘务员，简称“空乘”。按照西方惯例，空姐英文称之为Air Hostess，她主要的职责是在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适。她的诞生，源自美国旧金山一家医院内一次无拘无束的闲聊。

我们实在应该记住她的并不复杂的名字：美国护士艾伦·丘奇（Ellen Church）小姐。

正是由于她的创意，世界上出现了一个高尚的令人羡慕的职业，这一职业实现和改变了无数年轻姑娘的梦想和命运。也正是由于她的身体力行，飞翔变得美丽，空中之旅变得温馨，客舱安全变得更有把握。可爱而可敬的艾伦·丘奇



艾伦·丘奇（后排左一）与其他 7 名空姐即将开始她们的第一次空中服务职业生涯。
摄于 1930 年 5 月 15 日，加利福尼亚州

小姐，是名副其实的“空姐之母”。

事情说起来有些简单：

1930 年初春的一天，波音航空公司（Boeing Air Transport，BAT，联合航空公司的前身）驻旧金山董事史蒂夫·斯廷普森（Steve Stimpson）和护士艾伦·丘奇小姐在聊天。

闲谈中，史蒂夫不无抱怨地说：“航班服务工作十分繁忙，可是挑剔的乘客还是牢骚满腹，意见不断。”

丘奇小姐洗耳恭听。

史蒂夫继续说：“航班服务是由副驾驶担任的，实在忙不过来。其实，最主要之点还在于，人们习惯了地面出行，比如乘坐火车，总担心在天上飞行不够安全……”

这时，丘奇小姐插话说：“先生，您为什么不雇用一些懂医学护理的女服务员呢？护士的技能和姑娘的天性完全可以胜任机上服务这个工作的呀！”



1930年5月15日，艾伦·丘奇作为第一名空姐，服务在波音航空公司往返于奥克兰与芝加哥之间的航线上

“护士的技能和姑娘的天性？”

“对呀，懂医学，会护理，加之温柔、细腻、善解人意，当然还有赏心悦目的美丽，这一切都有助于消除人们对飞行的恐惧和不适呀。”

丘奇小姐一席话，使董事先生茅塞顿开，他连连点头，表示赞赏。

接下去，董事先生向主管提出了书面建议：“试想班机服务人员加入年轻女性，在心理方面收获必大。本人并非建议雇用奇装异服的轻浮少女，而认为一般护士学校毕业的少女，具有相当常识者较为适宜。”

公司决策层立即采纳了丘奇小姐的建议，因为这对飞行安全有利。此前，机上服务是由副驾驶来承担的，一心二用，难以专心飞行。况且，这也有助于从铁路那里开拓客源。试想，年轻漂亮的女孩子都敢上天，大老爷们儿还有什么可怕的呢?

丘奇小姐是美国爱荷华州的注册护士，1904年9月22日出生于美国爱荷华州（Iowa) 克里斯克 (Cresco)。她非常喜欢飞行，参加了飞行课程，并申请波音航空（Boeing Air Transport) 飞行员职务，然而未能如愿。尽管如此，她从未泯灭翱翔蓝天的梦想。她的聘用有执照的护士做空姐的建议，其实是她飞行之梦的余音缭绕。

就在这次谈话不久之后，丘奇小姐和另外7名护士伙伴意气风发地走进了波音空中运输公司，开始了为期3个月的培训。

1930年5月15日，一个值得载入史册的日子——丘奇小姐的美丽身影出现在波音航空BAT从奥克兰到芝加哥的航线上。这是一架波音80A旅客机，机上有11位乘客。

世界上第一位空姐诞生了!

这一天，苍穹似乎有些变化，天更蓝了，云更白了，风更柔了，甚至出现了彩虹，而彩虹也更美丽了。

尔后，丘奇小姐又当上了空姐主管及负责空姐招聘。她的蓝天之梦因她的培训和招聘工作而变得更加瑰丽、更加伟大了。

尽管酷爱飞行的丘奇小姐开拓了妇女在航空的新领域，但她本人作为空姐

的职业生涯，却只持续了 18 个月，也就是一年半的时间。

多么遗憾啊，一场车祸使她离开了自己钟爱的蓝天。

停飞后，她完成了大学本科学业并获得学位，继续做她的护士工作。

天空似乎无法遗忘她的这位杰出女儿。丘奇小姐再次回到天空是 1942 年，这一次却不是美丽的飞行之梦的召唤，而是残酷的战争进程的驱使。德意日法西斯恶魔向人类挑战，战火已经燃遍大半个地球，具有正义感和责任感的丘奇小姐不能袖手旁观。天空战云密布，无时无刻不在流血牺牲，但生性豪爽、敢作敢为的丘奇小姐毫不危惧。第二次世界大战期间，她作为空中护士队的队长，服务于美国军队医务护士团，并因其英雄事迹而获得金质奖章。

战后，丘奇小姐回到印第安州，成为联合医院护士主管。后来她与 Leonard Briggs 先生——一位陆军指挥官结婚，并成为第一国家银行总裁。1965 年 8 月 22 日，乌云低垂，日光暗淡，丘奇小姐在一次骑马意外事故中不幸去世。为了纪念她，她的家乡爱荷华州的克里斯克机场被命名为艾伦机场（Ellen Church Field）。[1]

丘奇小姐浪漫、传奇而凄美的一生值得缅怀。她的爱心、事业心和创新精神，她的勇敢、无畏和挑战精神，感动了无数人。她是空姐的骄傲。



艾伦·丘奇（左）与维吉尼亚·施罗德的合影。
摄于 1940 年 5 月 14 日，为庆祝空姐职业诞生 10 周年纪念

毫无疑问，当初波音航空 BAT 采纳丘奇小姐的建议使用空姐的尝试取得了成功。在以后的 3 年里，大多数航空公司都效仿 BAT 也聘请了空姐。1934 年以后，瑞士、荷兰和德国等国的航空公司也相继录用女性做乘务员。[2] 空姐一时成了引人注目的新星，成了美丽飞翔的代名词。

20 世纪 30 年代的美国对

[1] 资料由张凌骏翻译提供。

[2] 李敏主编《飞机与空中交通工具的故事》，大连出版社 2009 年版，第 108 页。

空姐的要求是相当严格的。有幸当上空姐，除了必须是注册亦即拿到执照的护士之外，还必须满足下列条件：未婚，年龄25岁以下，体重50公斤以下，身高1.62米以下，娇小型身材，每月飞行100小时。

雇用时规定的空姐的服务项目为：起飞前清扫机舱，擦地板，整理座位，检查座位是否与地板锁紧；飞行中警告乘客勿将烟蒂丢出窗外，切实注意乘客起身去洗手间时不要误开紧急出口门；在机舱里拉运行李，卸下松动的椅子，为飞机加油以及帮飞行员将飞机推入机库等。应当说，空姐的工作并不轻松。对她们的服务，首批BAT空姐每月挣125美元。

空姐的兴起印证了第一次世界大战后商业飞机业的繁荣，而富有创意地站在这一领域浪尖上的，正是美国人，是美国的波音空运公司。

好了，诸位看官，既然以丘奇小姐为代表的空姐在这里已经出现，我们也应该言归正传，讲述空姐的故事了。

但还要多说几句的是，第二次世界大战同样既摧残了民用航空的生命，又催生了航空技术的创新。作为这种结果的标志，是喷气式技术的发展和喷气式飞机的出现。

1950年7月，亦即第二次世界大战结束5年之后，世界上最初使用的喷气民航机——英国的“子爵”号，在伦敦—巴黎航线上开始飞行。它装有4台涡轮螺旋桨发动机，飞行速度和舒适度大大增强。

而真正的喷气式时代是从1958年美国波音公司的B–707就航开始的。与当时的螺旋桨飞机相比，B–707飞机的速度和搭载力是其2倍以上，输送效率是其4倍以上，故航空公司有采用的可能。

20世纪70年代在民航客机方面还有一项重大突破，即超声速民航客机的诞生。声速，也叫音速，在不同的介质中声波的速度是不同的，在摄氏15℃空气中每秒为340米，合时速为1224公里。1976年1月21日，英、法两家联合研制的“协和”号超声速飞机投入运营，标志着民用航空技术的突飞猛进。

然而，由于存在经济性和环境保护等问题，加之2000年7月25日发生了一起空难惨剧，造成机上、地面114人遇难，从此“协和”号处境尴尬，风雨飘摇。

2003年，英国和法国航空公司的“协和”号飞机终于先后停飞，无可奈何地退出了世界民航的历史舞台。

回顾既往，不足百年，民用航空技术的发展和民航客机的改进改型真是令人欢欣鼓舞，感慨万端。波音系列、麦道系列、空客系列一路走来，各有千秋，

竞争激烈。图系列、安系列、伊尔系列奋起直追，步履艰难。

超大型民航客机 A380 的投人运营，更使万里蓝天呈现壮观景象。这个空中巨无霸，翼展 79.8 米，长 73 米，高 24.1 米，客机为双层布局，可载客 555 人，航程达 15000 公里，几乎是个星级宾馆。

此外，欧、美、日等国还都在探讨研制第二代超声速民航客机的可能性。

概而言之，世界民用航空的发展，前景广阔，生机盎然。

不要以为简要回顾航空历史与讲述空姐主题无关。正是有了航空技术的飞速发展和民航客机的不断改进改型，才有了空姐的用武之地，有了空姐队伍的发展壮大。也正是因为民航业在经济社会发展中举足轻重，呈现勃勃生机，空姐的职业才光鲜亮丽，令人称羡，今后的前程才繁花似锦，风光无限！

无论哪个年代，空姐的命运总是和航空业的命运息息相关，同舟共济的。民航业的兴衰决定空姐队伍的兴衰，空姐队伍的美丽又折射出民航业的美丽，并且会因其周到温馨的服务和对生命安全尽心尽力的守护而为民航业增添新的斑斓色彩。二者体现着人类进步的文明成果，值得惬意地享受和尽情地品味……



第一章 历史的天空

中国人起步并不晚

北京的春天，风和日丽。城南的南苑飞机场上，人山人海，像赶庙会一般。闻讯从城里和四周乡村赶来的拖着长辫子的男人们，兴奋地指着一架停在场中间的飞机七嘴八舌地议论着，看那表情，许多人似乎不相信这么大个铁家伙能够飞上天去。

这时，只见一位器宇轩昂、身着飞行装束的中年男子，大步走向飞机，绕飞机察看一周后，自信地跨进座舱，朝人群挥挥手，接着“轰隆”一声，螺旋桨转了起来。飞机滑动了，速度越来越快，眨眼间便蜻蜓一般飞上了蓝天。

看热闹的人们惊呆了，太神奇了！

飞机轰鸣着绕场三周，最后安全降落，又缓缓停在了原来的地方。

机场上沸腾了，掌声、欢呼声、锣鼓声、鞭炮声，响成一片。

这一天，中国老百姓称做宣统三年三月初八，按照阳历的说法，是1911年4月6日。这是中国人在自己的领土上首次驾机飞行。驾机表演者是自法国学习飞行回来的湖北咸宁人秦国镛，他后来出任中国第一所正规的航空学校的首任校长。

这壮观的激动人心的一幕，深深地留在中国人的记忆里。

其实，中国人的航空梦想，并非自今日始。现代航空意识的萌发，关注天空和参与飞行，以及中国官方利用航空器办航空，说起来起步并不算晚。

向前追溯，清政府末期，中国人就开始专注飞行和飞机了，只不过出发点是用于军事。

办洋务的湖广总督张之洞，1905年（光绪三十一年）从日本购进山田式气球两个，作为用于侦察、通信的新式军械，曾在武昌阅马场东兵营演放。

光绪皇帝、慈禧太后于1908年11月14日、15日两天之内相继归西之后，年仅3岁的溥仪（宣统皇帝）继位，其父摄政王载沣接受军咨府的提议，开始兴办航空，并着手选派人才出洋学习飞机驾驶和飞机制造，成立禁卫军航空队。

秦国镛在南苑的冲天一举，在国内引起强烈反响，有识之士和志士仁人，纷纷把关注的目光投向神秘的天空。

1912年1月1日，孙中山在南京就任中华民国临时大总统。南京总统府设航空局，任命杨仙逸为局长。中山先生一贯重视航空，推翻清朝政府的辛亥革命爆发前，他就在海外大声疾呼中国人要自造飞机，学习飞行。1923年7月，他挥笔题词："航空救国"。[1]

因1912年4月1日孙中山被迫正式解除临时大总统职务后上台当政的以袁世凯为首的北洋政府，虽老眼昏花，腐朽无能，但仍看出了航空的价值，继续了航空活动。

1918年第一次世界大战结束后，在各国竞相兴办航空事业的情况下，北京政府交通部也成立了筹办航空事宜处（1921年2月改组为航空署），着手买进外国飞机，招聘外籍飞行员，并初步拟定了开辟航线的计划。

1920年年初，北平政府交通部航空事宜处拟定了全国5条航线，给中国的航空事业带来一线希望。这5条航线是：北京—广州的京粤线、北京—上海的京沪线、北京—成都的京蜀线、北京—哈尔滨的京哈线以及北京—库伦的京库线。然而，令人哭笑不得的是，这看似雄心勃勃的5条航线，除京沪线的北京—

[1] 姚峻主编《中国航空史》，大象出版社1998年版，第650页。

天津航段和北京—济南航段先后投入运营外，其他航线均未开通，成了画饼。

但无论如何，中国民航的首次飞行，还是应当载入史册的，尽管说起来并非无可挑剔。

1920年4月24日，由英国飞行员驾驶亨德利·佩治型旅客机试航京沪线的北京—天津航段成功。

5月8日，载着旅客和试投邮件的飞机，由北京上午出发飞天津，当日返回。

这一天的正式飞行，拉开了中国民航亮相蓝天的序幕。

前面提到，国际上是以1919年8月25日英法间开通定期空中客运和货运航班为标志，成为民用航空正式亮相的开始年。那么，由此看来，中国的民用航空亮相于8个月之后，就起步时间而言，和西方的差距确实并不太大。

只是不得不交代一笔的是，京津航线时飞时停，不能维持正常航班。结果，断断续续、磕磕绊绊地飞行一年多以后，便停航了。

虎头蛇尾，半途而废，说得多做得少，缺乏坚持毅力和创新精神，正是近代中国的痼疾。多少事情，坏就坏在这上头。当然，深层次的原因是当权者的昏聩腐朽，国家的动荡和社会的不宁，以及整个民族全方位的落后。

1921年3月，北京政府交通部航空署设立国有航空线管理局，再次雄心勃勃地规划了全国25条航线，并拟首先开办京沪线。航空署确定，京沪线的北京—济南航段7月1日正式开航，使用3架英制维梅型飞机执行航班任务。谁知结果更加令人沮丧，北京—济南航段因经费困难等原因，开航10天即告停航。

当权者好像并不甘心。

北京政府交通部航空署又把目光移向别处。一个月后，即1921年8月11日，新开辟的北京—北戴河航线首次开飞。这属于每年夏季主要为在北戴河避暑的北京政府官员及外国驻京使馆人员服务的特别航班。这一特别航班一直持续到1924年，但由于是季节性的，并且仅为极少数人服务，因而不成什么气候，国人大众也不怎么关注。

此后有那么几年，中国的天空阴云密布，群龙无首，军阀混战，南北对峙。直接的后果是，军事航空备受青睐，各地、各家纷纷建立自己的航空队，而民用航空却无人问津，处于停滞。

随着北伐战争的节节胜利，东北易帜，张学良收编进南京国民政府，天空有了一抹亮色。到1928年年底，南京国民政府宣布统一了中国。这虽是并不完全、并不彻底的统一，但总是好事。

在世界各国大力兴办航空运输业的推动下，南京国民政府开始关注民用航

空。直到“两航”公司——中国航空公司和中央（欧亚）航空公司的出现，中国的民用航空才算有了一席之地。

中国航空公司（简称中航） 成立于1930年8月1日，是中美合资经营的一个经济实体。中方股份占55%，美方股份占45%。初创时期，中航仅有9种型号飞机40架，以上海为中心的航线4条。由于飞机载量小、航线少，收入低、成本高，头四年连续亏损。1934年后，由于增购的DC-2型飞机加入航线飞行，同时又增辟了重庆—贵阳—昆明航线，运输量成倍上升，这才开始有了盈利。到1948年年底，中航走到了它的发展顶峰：拥有员工4808名，其中飞行人员242名，各类技术人员1688名；拥有运输飞机60架，其中C-47和DC-3型飞机22架，C-46型飞机33架，DC-4型飞机5架；拥有国内外航线27条，连接38个城市；航线里程达45868公里，年运输旅客409961人次，货物3325.98吨，邮件2041吨。

中央航空运输公司（简称央航） 是由成立于1931年2月的欧亚航空邮运股份有限公司（简称欧亚）改组而来。欧亚由中德合资经营，中方股份占2/3，德方股份占1/3。它成立之初，便因九一八事变日军侵占东三省而发生重大政治变故，始终未能实现其“沟通欧亚两大洲之间国际空运干线”的目标，从而不得不另谋出路，转而开辟中国境内各个航段，结果也诸多不顺，接连受挫。

第二次世界大战中，中德成为交战国。1941年7月，中德断交，欧亚的德方资本由国民政府交通部接收，并改为国有企业。同年12月太平洋战争爆发后，欧亚的运输业务日益萎缩。

1943年3月，国民政府交通部与航空委员会合作，将欧亚改组为中央航空运输股份有限公司。此时，在册移交人员368名，仅以1架运输机、5架超龄旧式军用飞机维持飞行，运输业务难以为继。

抗日战争结束后，央航迎来业务上的发展期。到1948年年底，央航实力已不容小觑，甚至可以同抗战时得天独厚的中航并驾齐驱了：拥有员工2764名，拥有各型飞机42架，其中有C-47和DC-3型飞机16架，C-46型飞机20架，还有6架美国最新式的CV-240型（即“空中行宫”）飞机；开辟有18条国内外航线，年运输旅客236238人次，货物17390吨，邮件1237吨。

有资料显示，1948—1949年“两航”的规模和实力，在当时世界上大约占

到第八位的样子。

空中服务回眸

有商业飞行就有空中服务，这是市场经济的客观要求。然而，中国在这方面却有些滞后。

最初，“两航”虽然引进了外国飞机，却并没有引进或没有完全引进外国航空公司的管理模式和体制机制，比如就没有在飞机上配备空姐。

这大概与机型有关，也与文化有关。

中航引进的飞机，都是些小型飞机，载客量少，航程短，因而容不得更多机组人员，也没有多大必要提供空中服务。比如，中航引进的由美国洛宁航空工程公司制造的洛宁（Loening）型水陆两用飞机，巡航速度 169 公里 / 小时，航程 1046 公里，起飞全重 2383 公斤，客座 5~6 个；引进的美国道格拉斯飞机公司制造的海豚（Dolphin）型水陆两用飞机，巡航速度 225 公里 / 小时，航程 885 公里，起飞全重 3891 公斤，客座 8 个。

欧亚引进的飞机，和中航情况差不多。比如，欧亚引进的由德国容克斯飞机厂制造的容克斯 W34 型客、邮运输机，巡航速度 225 公里 / 小时，航程 1600 公里，起飞全重 3200 公斤，客座 4 个；引进的由德国容克斯飞机公司制造的容克斯 Ju-52/3M 型客机，巡航速度 260 公里 / 小时，航程 1300 公里，最大起飞全重 11030 公斤，客座 15~17 个。



“两航”时期的空姐

由于飞机小、客座少，配备空姐的可能性也就不大。道理显而易见，一是乘客无此需求，二是配备空姐会加大运营成本。



右二、右四为“两航”时期空姐

至于文化上的差异，更是不言而喻的。那时的东方女性，尚无西方女性的社会地位、文化素养和解放程度，加之中国乘客所关注的，第一位的是价格，还有安全和快捷，而不是妙龄姑娘温柔、体贴的机上服务。

“两航”一开始对空中服务并没有给以应有的重视，这从机组人员的配备可以看出来。机组人员（当时称“航机人员”）的组成为：飞机师、副飞机师、随机机械员、随机报务员（也称“随机电信员”），并没有今天这样的专门负责空中服务的乘务员。

这个情形同美国航空公司初期的情形差不太多，空中服务不设专职人员而由副驾驶兼任。所不同的，中国“两航”的空中服务，是由随机机械员或电信员兼任的。

但是，市场竞争的规律却是普遍起作用的。在市场经济的冲击面前，习惯偏好和文化差异往往渐显羞涩和无奈，到头来要么抱残守缺，惨遭淘汰，要么改弦更张，与时俱进。

“两航”的情况属于后者。由于客运的迫切需要，后来飞机上便开始配备专职的服务人员了。

服务人员有这样几种五花八门的叫法：“飞行侍应员”、“飞行侍应生”、“飞机侍应生”、“飞行侍役员”、“随机侍应生”、“随机服务员”、“随机侍役”、“随机侍者”、“空中女招待”，等等。叫法的不统一，从一个侧面说明空中服务工作尚不规范。

最早配备空中服务员的，是中航。查中航现存的历史档案，在截至1935年3月底的《职员人数统计表》上，尚无“飞行侍应员”的记载，到1935年12月底的《职员人数统计表》上，就出现了“中国籍飞行侍应员9人”的记载。由此推断，中国民航的空乘人员，最早大约出现在1935年下半年。而且据中航的老飞行员回忆，飞行侍应员最早是由男性担任的，大约半年之后，就改由女性

担任了。由此又可推断，大约在1936年间，中国空姐便诞生了。

至于中国的第一位空姐是谁，或第一批空姐都是谁，有多少人？目前尚未见到权威的说法。

据前不久我在南京中国第二历史档案馆查到的一份1937年7月的文件，中航当时有飞机侍应生5人，每人薪金300美元，是副技师的1/5。至于这5人的名字，不得而知。

欧亚无论机型数量、航线数量、员工规模还是管理的先进程度，均较中航为弱。在中国，开风气之先的是中航，欧亚只有亦步亦趋的份儿。在空中服务方面也是如此。最早配备空中服务人员且人数最多的，是中航；最早配备空姐且人数最多的，也是中航。

好在欧亚善于借鉴，不甘人后。继中航之后，欧亚也在飞机上配备了空中服务员，当时叫"侍役"，时间大约在1937年，并颁发了相应的制度规定。

同中航一样，欧亚开始也是由男性充当随机侍役，后来才改为由女性担任。

我在南京中国第二历史档案馆查到这样一份材料：1939年3月12日，欧亚的交通1号机自重庆回昆明途中，在威宁县境内撞山失事，机上8人——乘客3人，搭机1人，机组4人（技师、随机机械员、随机电信员、随机侍者），造成6亡2伤。其中遇难的随机侍者，即标明为男性。[1]

尽管当时飞机上条件艰苦，飞行中事故频发，且抗战时期"两航"飞机屡遭日机攻击，流血殉职在所难免，但仍有不少人愿意当随机侍役，原因除国难当头，需要航空救国之外，再就是有一份不菲的收人。倘能如愿，极为不易，为此需要填写志愿书。志愿书的格式为：

欧亚航空公司随机侍役志愿书

随机侍役　　　　系　　省　　县人，现年　　岁，兹为愿在公司长期忠实服务，除愿遵守公司制定之各种服务规则及切实奉行外，并愿按照后开各条办理，谨立此志愿书为凭。

此上

欧亚航空公司

计开：

（一）随机侍役应填具服务志愿书，并呈缴保证金国币三百元，但公

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：493号·案卷号：93号。

司须按期给予厘之利息。

（二）随机侍役应以诚实及礼貌招待乘客，不得稍有怠忽。

（三）随机侍役应按照公司载运办法，于飞机出发前将所起运之行李、货物、邮件等，照载运日记所载，向出发站逐一点收。到达时，向到达站逐一点交（其有中途卸载者须经站主任签证）。在既点收之后及未交卸以前，愿负保管全责。

（四）随机侍役不得携带违禁物品、漏税货物及未经登入载运日记或无运货单之货物。

（五）违反第三条之规定，以致收费或免费行李货物中途遗失者，应按照由公司估定该行李货物之价值，加倍处罚之。

（六）违反第四条规定，除交各机关依法照单惩罚外，并由公司视其情节轻重，分别处以伍拾元以上壹百元以下之罚款，甚或斥革。

（七）前两条之罚款，得于保证金内扣充之。

中华民国二十七年　月　日

立志愿书人

现在永久住址[1]

1939年9月4日，欧亚又制定了随机侍应生新的服务规则。内容如下：

第一条 本公司随机侍应生之服务，悉依本规则之规定。

第二条 随机侍应生之职务如下：

1. 关于随机侍之飞机应随时尽量清洁。
2. 关于飞机上之公物应负保管之责任。
3. 关于公司备供乘客之食品、饮料应随时自动供给。
4. 关于飞机到达航站时收回乘客客票缴交航站。
5. 关于航空机关颁行之禁令应转告乘客注意其寔行。
6. 关于其他一切奉命办理之事项。

第三条 随机侍应生在随机工作时应听飞机师及随机职员之指挥，不在机上工作时应向总务股或飞机到达之航站报到，听候航站职员之指挥应役。

第四条 随机侍应生在工作时应穿着制服佩戴证章。

第五条 随机侍应生对待乘客均须备具谦恭和蔼之礼貌，不得稍有傲慢。

第六条 随机侍应生对于所随之机上客货各舱，如发现有损坏时应即随

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：494号·案卷号：50号。

时报告主管人员核办，不得隐匿。

第七条 随机侍应生换班时应将所保管之公物开单点交，接班之侍应生验收清楚以明责任。

第八条 飞机上食品、饮料、呕吐袋、塞耳棉、厕纸及其他必需品，在飞机出发前侍应生均须向总公司总务股填写领单请领备用，不得在航站添购，并须将所领数量寔用情形应填具报告表报请总务股核销。

第九条 侍应生须于飞机出发前二小时在出发站报到，协助站上照料一切，并按载运日记点收行李、货物、邮件封锁舱内，俟抵到达站时照数点交验收。

第十条 侍应生对于乘客上下飞机之需要扶掖者，应予尽量帮助，并将座上皮带缚扎妥当，以防危险。

第十一条 侍应生如发现乘客有违反禁令时，除一面婉言劝止外，并将违禁情形于飞机抵站时报告站上转报核办。

第十二条 侍应生注意并制止员工乘客携带私货，其本人尤应绝对禁止私自挟带物品。如有违反禁例，即酌视情形除革除暨没收保证金外，并送请官厅依律分别法办。

第十三条 侍应生在公司服务期间，应觅具妥寔保证人缴纳保证金国币叁百元，并依式填写志愿书。志愿书之格式另定之。

第十四条 侍应生无论因病因事请假时，在未经核准以前不得擅离职守。

第十五条 侍应生如有违反本规则之规定，暨有损害公司之名誉财产之行为时，除按其情节之轻重分别惩处外，其情节重大者保证人亦负连带责任。

第十六条 本规则自核定日施行，二六年（指 1937 年——作者注）所定随机侍役服务规则即予废止。如有未尽事宜，得随时修改之。

欧亚在制定颁布上述 16 条服务规则的同时，还规定随机侍应生必须填写服务志愿书。志愿书格式如下：

服务志愿书

立志愿书人，今蒙贵公司派充随机侍应生职务，愿在服务期间内忠于职守，服从一切规则，不得反悔。否则，听愿公司究办。特立志愿书

存证。谨上。

欧亚航空公司

立志愿书人

中华民国　　年　月　日

欧亚的谨慎态度出人预料，光随机侍应生本人写下服务志愿书还不行，还须找人担保。保人也不能空口无凭，而须立下保证书。保证书格式如下：

保证书

立保证书人　　系　　省　　县人，现住　　为业。今保到　　在贵公司充任随机侍应生。该被保人在服务期内，如有损害贵公司名誉及财产情事时，本人愿负完全赔偿责任。

特立保证书存证。此上。

欧亚航空公司

立保证书人

被　保　人

中华民国二十八年　　月　日[1]

然而，如此周密而慎重的手续也并没有使空中服务员的配备坚持下去。由于运行艰难，入不敷出，欧亚又于1940年2月下令裁掉了随机侍应生。

在欧亚的一份名为《为废止飞机侍应生规定随机电讯员暨机械员应办事项通饬切实遵照办》的文件中，它阐明了减员理由。文件说："对于航班所仅有而可贵之载重量，亦不得不精密核计，务求尽量利用，不致稍有耗弃。""查公司各航机中所设之侍应生耗占载量颇巨，而实际效用则微。兹为节撙载量起见，自本年二月起所有侍应生应予一律裁撤，至飞机出发及到达前后对货邮之点交点收暨飞机在空中时对乘客之协助招待等，均改由随机高级人员兼任"，"嗣后即由随机电信员暨机械员分别按照办理。在仅有随机电信机械员时，由副技师或随机之实习人员兼任。"[2]

说侍应生"实际效用则微"，不过是欧亚举步维艰、败象显露而刻意寻找的

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：494号·案卷号：63号。
[2] 中国第二历史档案馆·全宗号：494号·案卷号：8号。

理由罢了。从中倒也可以解释，为什么欧亚后来衰落到仅以 1 架运输客机的家底，移交给了新成立的中央航空运输公司。

毕竟，空中服务是必不可少的。抗战胜利后，随着“两航”规模的扩张，中航带头，央航紧随其后，又开始了新的更多数量的空中服务员的招聘。中航于 1946 年、1947 年、1948 年先后招聘了数批空中服务员，央航也于 1947 年、1948 年先后招聘了两批空中服务员。1946 年前后，“两航”的空中服务工作已经较为规范了。

民国空姐的诞生

2010 年 11 月上旬的一天，一个越洋电话打进了位于上海汇川路 88 弄的一幢居民楼内。

电话那端，传来一个苍凉但是清晰的声音：

“小秦呀，你问的那个问题，我回忆了一下，是这样的——”

电话这端，被称为小秦的是一位 87 岁的老人，他操着上海话连忙回答：

“老陈呀，请等一等，阿拉拿支笔记一下。”

来电话的，是定居在美国旧金山原中航的飞行员陈文宽。他 1932 年进中航开始飞行，今年已经 96 岁高龄。接电话的，也是原中航的飞行员，后参加 1949 年 11 月 9 日“两航”起义北飞行动的机长秦永堂。秦永堂比陈文宽小 9 岁，晚进中航 11 年，因此，陈文宽完全有资格喊秦永堂为“小秦”。

几天前，秦永堂将电话打到旧金山，问了陈文宽这么几个问题：中国的第一个空姐是谁？诞生在哪一年？属于哪一家航空公司？大体上有多少人？陈文宽答应好好回忆一下，再来电话相告。

这下，陈文宽打过电话来了。

陈文宽告诉秦永堂：中航，他记忆中是 1935 年开始有的空中侍应生，是男的担任。在只有 14 个客座的 DC–2 飞机上，每架飞机配备 1 名男侍应生。大概半年之后，空中侍应生就改为女的担任了，空姐也就出现了。

但具体是 1935 年几月份开始有的男空中侍应生，陈文宽记不清楚了。究竟第一位空姐叫什么名字，或者第一批空姐有多少人，他也记不清楚了。

陈文宽还告诉秦永堂：中航有一名空姐叫李月娓，现定居在美国波特兰，今年 91 岁了。她于 1943—1945 年在重庆至印度加尔各答的航班上做空姐，1946 年以后停飞，她是中航的第十一位空姐。

谈罢正事，两人又聊了点其他内容，还说了几句玩笑话。爽朗的谈笑声，在秦永堂家宽敞的客厅中回荡。

他们这次通话，是迄今为止年龄最大的中航飞行员之间对中国空姐问题的最新回忆和探讨，也是迄今为止健在的“活档案”就中国空姐问题的最新、最权威的发言和佐证。

陈文宽老人和秦永堂老人，尽管耄耋之年，都身体强健，思维活跃。2010年8月，为纪念抗日战争胜利65周年，96岁的陈文宽还与部分当年美国“飞虎队”成员及其家属不远万里来到中国，兴致勃勃地旧地重游，去了北京、昆明、腾冲、南京等地。87岁的秦永堂，2010年6—8月去美国看望儿子，还上天飞了3个小时的私人小型双发螺旋桨飞机，狠狠地过了把飞行瘾。

据1948年进入中航当空姐，后来参加“两航”起义回大陆，现在美国定居的张维霞2010年7月回忆，中航最早的空姐是E.Lan、Betty Ho、R.Chuk、Alice Dung。那时由于美国人在中航占据统治地位，机长全部是美国人，因此，中国人说英语、取英文名字是常态惯例，而中文名字反倒被忽略了。至于时间，张维霞并没有说清楚。

“空中小姐”这一称谓，是抗战胜利后中航招收的第一批空中服务员培训期间，有一家上海著名大报的记者进行了采访，并为她们在停机坪上一架改装为客机的C-46型飞机机舱内照了相，见报时这位记者为Air Hostess首创了一个中文名称“空中小姐”。从此，这一称谓不胫而走，不仅在国内，而且在中国的港、澳以及东南亚各地华人中流传。大约在20世纪50年代，又被在我国香港的广东人称之为“空姐”。当时，“小姐”是对未婚女性的一种尊称。[1]

根据“两航”老人回忆和所存文献资料，现在基本可以推定：

中国空姐最早大约诞生于1936年前后，属于中航。最早的空姐不是1名，而是几名。她们也不是一次招齐，而是随时有人辞职，随时加以补充的。8年抗战期间，前前后后估计有10余名姑娘担任过中航的空姐。她们都经历了血与火的考验，有的甚至付出了生命的代价。

据《中国航空公司大事》记载：

> 1938年8月24日，中航DC-2型32号飞机（桂林号）由香港飞往重庆，机上乘客13人、机组4人共17人。上午8时，飞机在珠江口外上空，遭日海军5架战斗机围击，后客机被击落，日机又俯冲扫射，结果除2名

[1] 章中露《中国早期的空中乘务员》，《中国民航史料通讯》第212期，2005年2月。

机组人员、1名旅客脱险外，其余14人遇难。遇难的机组2人，是副技师刘崇伦和随机服务员武庆华。[1]

武庆华，是现存历史资料中看到的抗战时期最早血洒长空的中国空姐。

人们对空姐这样一个新鲜事物，有一个逐渐认识和接受的过程。中航的空姐，最初规定的投考资格，一定要在看护学校毕业，再在公司学习几个月，学习课目是航空知识及公司各种业务状况。战争时期，由于中航的飞机随时可能被日机击落，或执行航班任务途中发生事故，空姐随之会负伤乃至殉职，因此，胆量不大、精神准备不足、家人不支持者往往坚持不到底，这就是为什么到抗战末期中航空姐流失殆尽的原因。

抗日战争胜利后，"两航"规模迅速扩大，招考空姐问题便日益引起重视。公司管理层多次研究了招考空姐的条件和办法，并不时进行了充实完善。

最初的招考数量较少，条件也较为宽松。1946年11月中航在《大公报》上刊登《招考女性飞行侍应员启事》，申明招考4名，规定的资格是："大学肄业二年以上或高级护士学校毕业，熟谙国语、英语，年龄在21~26岁"。

一个月后，中航在《雇用正式职员之资格规定》的通告中进一步提出，"本公司正式职员除课长级以上之人员或有特别规定者外，非经考试不得录用"。通告将考试分为空勤人员、技术人员、事务人员三种。空勤人员明确规定包括副飞机师、领航员、飞行报务员及飞行庶务员、飞行侍应员。"飞行侍应员：高级中学毕业具有护士常识且能说流利国语、英语及其他方言，仪表端庄，口齿清晰并适合公司规定之体重及身长而未婚者。"由大学肄业二年改为高中毕业，学历规定虽然降下来了，其他方面的条件却提上去了。

半年之后，中航在1947年5月11日的《大公报》上刊登招考女性飞行侍应员（6月24日又改称"女性随机服务员"）的启事，条件进一步提高了：

（一）高中学校毕业或有以上程度；
（二）实足年龄20岁以上至35岁尚未结婚者；
（三）身长4英尺11英寸（合1.5米），体重在120磅以下（合54公斤）；
（四）仪态端庄，体格健全（须不戴眼镜）；
（五）能操流利之国语、英语并能讲其他方言者更佳。

---

[1]民航总局史志编辑部《中国航空公司·欧亚——中央航空公司史料汇编》1997年9月·北京，第164页。

考试科目：

（一）口试；

（二）体格检验；

（三）笔试（国文英文常识）。

空姐在航空公司的位置和分量，越来越重了。典型的例子是：中航在 1947 年 9 月 19 日《大公报》上刊登的广告中，除标明了"空中霸王"型飞机的国内外航线外，还特别醒目地标明两条："空中小姐随机侍应服务。活动座椅，角度任意调节。"为了招徕乘客，中航已经在有意打"空姐牌"了。

21 岁的上海姑娘姜晴霞（Norey Chlang），在历经第一次报考失败之后，再次报考，终于 1948 年 6 月下旬进入中航，如愿以偿地当了一名空姐。然而，由于身体、精神耐受不了紧张的学习训练，不出一个月，在训练班期间她即写信给负责空姐训练的蓝小姐提出辞职。展读辞职信原文，从中可以看出空姐一职的要求之高和压力之大。

蓝小姐：

余此次投考公司，侥幸录取，心中甚为快慰，以为日后可以替公司服务，但训练班上课三星期来，功课繁忙，余英文程度浅薄，每晚需准备至午夜，方能入睡，且每日往返远途，余身体衰弱，回家已感万分疲劳。上星期五因身体不适，前往医生诊治，医生嘱余应多休息，并需长期注射补针，不宜担任辛劳之飞行工作，否则身体日益衰弱，虽补针补药亦不能使余身体健康。然余心实爱好随即服务之工作，曾两次报考，余实不愿放弃，无奈阻碍重重，余不得不遵照医生之言及父亲之爱护，在家保养身体。

此次蒙 Mes Sheiimg 及蓝小姐之提拔，心中万分感激。余半途而废，甚为抱歉，但余衰弱之身体，恐不能为公司长久服务，且余之英文程度为此次一班中最劣一人，余恐将来不能在飞机上应付，为免日后之困难，故请准许辞职，望能多多原谅。

姜晴霞　谨上

七月[1]

同姜晴霞一样，能成为一名空姐，是那个时代无数年轻姑娘的梦想和追求。

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：493 号·案卷号：219 号。

才女空姐鲁美音

1940年10月29日下午两点半左右，一架来自重庆的中航DC-2型39号飞机（"重庆号"，即原"桂林号"）正在淡淡的云朵中飞行。此时飞机位于云南沾益上空，目的地昆明眼看就要到了。

飞机上有乘客10人，其中还有1名婴儿。长着黑黑圆圆的脸庞，生有一对灵活、浓黑大眼珠的空姐鲁美音，在机舱中热情地为乘客服务着。她几次来到婴儿面前逗弄，露出天真动人的微笑和一口洁白的牙齿。看得出，这位空姐喜欢孩子。

突然，云层中钻出几架日本鬼子的驱逐机，它们悄悄逼近中航客机，冷不防恶狠狠地开了火。"嗒嗒嗒"……毫无防卫能力的客机随即中弹起火，急速朝地面坠去。

中航这架客机上有4名机组人员，他们是正副驾驶员、报务员和随机服务员。飞机坠地后燃起熊熊大火，机上人员除正驾驶美国人肯特（W.E.Kent）和几名乘客当场死亡外，并没有全部罹难。正当幸存的鲁美音不忘职责，不顾危险，大声劝导、指挥活着的乘客避到安全地方去的时候，日寇飞机又怪叫着俯冲下来，用机关枪朝幸存的人们一阵狂扫。"美音，危险！快躲避！"副驾驶员和报务员话音未落，鲁美音已经倒在血泊中。

鲁美音被紧急送往医院抢救，当晚因伤势过重不治身亡，年仅26岁。

中航客机这次遭袭，除副驾驶员、报务员和乘客3人脱险外，其余9人（包括那名婴儿）全部遇难。

在南京长大的鲁美音，身材短小而活泼，思维清楚而敏捷，待人接物温柔、诚恳又具勇敢精神，并且是一名文学爱好者。她从金陵女子大学（当时美国教会在华所办十余所大学之一）毕业后，又于1938年毕业于北平协和医学院护士班。离开学校后，有一个时期在香港和滇缅公路上的医院里服务，后经原中航营业组主任助理刘安平介绍加入中航。具体时间，无准确记载，大约在1939年间。

鲁美音死前已婚，但没有孩子。出事前，她已辞去航空公司职务，打算入内地从事文艺生涯，前程正是未可限量。不料这次的飞行，竟成为她最后一次的"空游"！

她不但人长得漂亮，而且是位才女，有文名。她喜爱写作，常向当时著名的文学刊物《西风》投稿，并有作品发表。其中，为纪念《西风》杂志创刊3

周年，编辑部发起有奖征文活动，征文结束时评出10篇获奖文章，鲁美音以一篇寄自云南保山的《淘气的小妮子》，从685篇征文稿件中脱颖而出，获得第六名奖项。

鲁美音等人的遇难，全国为之震动。中航在重庆抗建堂召开了遇难人员追悼会，控诉日寇罪行。当时很多新闻媒体作了报道，香港《大公报》《星岛日报》《国民日报》都刊登了追悼文字。《申报》没有完全核实清楚姓名，把鲁美英称做卢美英、刘美英。《西风》杂志专门出了一期专辑，纪念她的牺牲。

在《西风》的纪念专辑中，除刊登了她最后的遗作——散文《仰光的金塔》，还发表了编者和鲁美音的同事好友杨恳女士写的两篇纪念文字。

作为一名空姐，鲁美音有一篇作品特别值得一读，这就是她的反映空姐生活的特写《空游》。对于今天的读者来说，读读这篇生动细腻的文字，可以让时光倒流，使我们好奇而饶有兴味地回到过去的年代。

空　　游

鲁美音

数年前，美国有一家航空公司，改用护士在飞机中做事。那时康苓与我还在大学二年级，我记得是一个初夏的晚上，我们都在图书馆里，她在翻看着一本英文杂志，其中有一篇载着航空护士的事。她很兴奋地说："再等上三年，我也是护士了，盼望那时中国也有这么一家航空公司，要护士做事。你瞧！这制服多挺，穿了准不寒酸。哈！一点钟飞一百五十里，早上在北平，晚上在南京，多美啊！"

我说："好倒好，不过太危险了，你不怕摔死吗？"

她哼了一声道："你别泄气了，胆子这样小！老鼠的胆子还比你大呢！"

真的，她转入护士学校，我们就此分手了。一分手就是三年，三年里，两人也通上三十来封信。

前天晚上，远在千里之外的康苓，竟来按我家的门铃了；事前既无快信，又无电报，使我吃了一惊。她穿了制服笑嘻嘻地站在灯下，一顶软帽，斜斜地戴在头上。与五年前杂志里的照片，非常相像。制服挺是挺，可是裙子前面有一块咖啡渍。

"天啦！几时到的啊！为什么不让我知道呢？真太可恶了！"我心里

真的有一点儿不痛快。

“让你惊奇一下还不好吗？慢慢地与你细谈吧！先问你有什么可吃的？稀饭咸菜就成啦！”她一面说，一面随我走入客室。

“好的，你随便坐吧；我去厨房看一下。”同时，我又让女仆预备洗澡水，整理卧铺。

我们回到卧室，躺在床上，谈不完的话便开始了。

“你快说吧！”我真忍不住了。

“话说我加入航空公司后，屈指已有二月了。”

“别顽皮！好好地说啊！谁介绍你进去的呢，考也不考吗？”

“是一位表亲介绍的，他是公司里的医生。有什么可考的？只要你是护士，能说国语英语，身体不太重就成了。”

“辛苦不辛苦？”

“不算苦，每星期工作两天，休息五天。老实说，飞机上无甚么大事，多半的时候是风和日暖的。除非天气恶劣，才有人呕吐啦！难得有一位身体较弱的旅客，如患心脏病的病人或孕妇等，要特别护理而已。”

“有小孩吗？”

“怎么没有？说也奇怪，他们都不认生，还让我抱呢！冲奶粉，换尿布，那就是护士的事了。有时候有几个不到十岁的孩子，父母不在身旁，也乘飞机呢！比较起来，我喜欢儿童乘客多了，他们都是天真烂漫，毫无一点社会上浅陋的眼光。你别笑！很有几位乘客，及乘客亲友等，以为我是女招待呢！有的客人询问我进的学校，我将我们的学校的名字道出，他们顿时露出惊异的眼光，同时还拉了一个很长的‘哦！’我觉得不值一笑，与眼光浅的人有甚么可谈的呢？”

“你与乘客谈话吗？”

“有些乘客很健谈，我们甚么都谈，上至天文，下至地理，以及外汇保险，还有养鸡种树呢！很有不少是专家，可是一点也不骄傲。真的，在飞机上做一月事，胜过大学读一季书。有的旅客最有趣，谈不了几句，就拿出太太或小孩的照片，很自负地指给你看，再不然就请你去拜访他们去。最讨厌的事，就是乘客问你的年龄了，尤其是老太太们，最喜欢问。连有些西人，也中国化了，爱打听别人的年纪。”

我失声而笑道：“好无礼啊！”

“可不是吗？你别笑啊！让我好好地说吧！最怕的事，就是一般送客，千叮万嘱：‘这位是某主任的表妹，请你好好招呼。’或是‘那位是某处长

的泰山，多承你特别护理’。我实在不明白，为甚么有的人应该特别一点？我有一个最好的办法，对付自命为人物的乘客，就是装出不知道他们或她们究竟是谁。”

“恕我无礼，有人给你小账吗？”

“怎么没有？不过那是少数人而已。公司说，乘客给你小账，应当接受，因为那是他们用以表示感谢你的工作的。不过我觉得一两句表示谢意的话就够好了。你若不瞌睡，让我将那些乘客们分门别类讲给你听。第一类是亲友派，他们认识我家里的人，绝不会给我小账的。第二类是阔佬派，他们给惯小账了，以为不给小账，此次空中旅行，仍是美中不足。第三类是怀疑派，我从第三者处，听到有些乘客说：‘看她的样子很自负，我真不敢给她小账。’第四类是幻想派，有一位太太，无意将我的丝袜扯破了，她给我小账，可是她说：‘这是给你买袜子的。’第五类是健忘派，有一位英国籍的夫人，我替她付了两元旅社小账，她一面给我一角五分钱小账，一面说：‘谢谢你替我代付的钱。”第六类是甚么派，我可不知道了，有一位先生，大声向她太太叫着说：‘你看我要不要丢一块钱小费啊？’”

我忍不住大声笑了，笑得康苓有点儿发恼，我说：“你别恼啊！你的愿望终于达到了，我还是羡慕你的工作呢！”

她哼了一声道：“当然值得羡慕的！我看过的东西，你做梦也未梦到过呢，由月光反映出来的虹，你就未看过。有时月夜航行，天蓝得发黑，星辰都在窗外一掠而过，忽然一阵大雨，几分钟却停了，慢慢的，一带月虹出现啦！虽然没有日虹那样鲜艳，可是清淡得像仙境里一样。清晨看日出，却更妙了，在云上飞行，云浓得像皂沫，太阳从皂沫里钻出来，可不是更显得光芒耀目吗？你能想象得到这些奇景不能？”

“你始终说我无想象力，又何必问我？”

“那倒不如说一点实在的给你听，你听过仰光的金塔瑞大光吗？不过我有一点倦了，容我下次再说吧！怎样？明天会。”

她说完了，翻过身去伏着睡，脸埋在枕头里，两手分左右置在枕下，不到两分钟，鼾声随着而来了。[1]

鲁美音殉职后，她的同事、好友杨悬女士随即写下了一篇情真意切的泣血文字，让人看了心生悲痛。这篇回忆文字如下：

[1] 原载《西风》杂志 1940 年第 50 期。

似梦非梦
——悼亡友鲁美音

杨 恳

十月七日清晨，给早班邮差闹醒了。往常我最爱书信，也最欢迎绿衣人。可是，这回，很抱歉，我非但不欢迎，并且还讨厌他。因为他送来的不是信，而是中航公司的通知单——令我当夜值班飞行。似乎我才值飞回来的，怎么又要走呢？这邮员太尽责了。送晚一天，不很好么？我立刻把信塞在枕下，破例地重又钻入被窝，希望这是一封梦信；或者——容我睡到十月八日，错过了行期更妙。

睡朦胧，听见一阵笑声，美音已站在我的床前。

“早啊！懒惰的恳恳。这时候还在床上！我在家已经帮两个孩子（指她姊姊的孩子）洗过澡了。快起来，我给你洗脸梳头！（她爱模仿老大人语气，还喜欢冒充长辈。记得有一次某友人的孩子错称了她‘阿奶’——祖母，她乐了好几天哩。）……你几时回港的？不来看我，又不打个电话！听密斯脱戴说，今儿晚上该你走。……”

我的信依旧在枕下，日历上又明明是“七日”。

“是啊，‘婆婆’几时走呢？”真叫她“婆婆”时，她又不好意思了。

“小鬼！……别顽皮！我后天值班，亏得我今天来了，要不然，你来我去，又不知道要多少日子才见得面。我有多少话要跟你谈，快点预备预备咱们今天出去吃饭。现在先去跑路，谈个畅，可好？”

我们顺着愉园山径，攀登山峰，踏着我俩常爱散步的僻径。美音真是一位活泼、直爽、健谈的小东西，只要她起劲，话盒儿一开，谁也关不住它的。她谈天说地，讲故事，说笑话，越高兴，她的眼珠越明亮，面部表情越感人，衬着娇滴滴的南京北平调，跟她在一块儿只怕时光迅速，不愁无话可讲！

忽然，美音变了声调，“杨恳，我辞职已经批准，下个月真要离港下乡了。”

虽然她早已告诉过我，她不久将辞职入川，因为月前汤先生——她的丈夫——来港时曾有请她辞职同往的意思，但是我想不到她那么快就要去！她绝不是在开玩笑哄我，因为她唯有在正经的时候才连名带姓叫我的。可是，我不愿相信，假装没听见，哼了一声“什么”？

她不管我听不听见。

“这半年的生活，飞来飞去，太活动了，是应当停止啦，不过，一架转动工作正激烈的机械，不是立刻就能停下来的。……我真不知道将怎样去适应那过于静寞的乡村生活。”

她低着头在沉思——表现着另一方面的美音——幽静端丽！

“美音，别太深思远虑罢。伶俐如你，当然能适应任何环境的。况且你最近那么爱写东西，你那次还在希望汤先生早点迁调妥当，因此你可以settle down专心写作，此刻你将如愿以偿，多么高兴！嗳，我该向你行礼恭喜哩！”

“谢谢！我是不敢当……恳恳，提起了写作，我要你说老实话，我的东西到底是否值得一读的？也许你要笑我稚气，当我看见自己的东西刊登出来的时候，我会心跳，又不敢看自己的名字；很激切，可是又不敢征求人们的意见，有时候，我梦想我会成功一个作家，因为我有那么多材料！（这时候，她目光闪烁，无疑的，她似乎看见了未来的光明世界。我仰首静听，默祝她成功！）你觉得我那篇《空游》怎样？……那是我空中生活万分之一的感想。这几个月来，每次飞行所得的经验真不少，希望有一天能把它写成一大本书！还有日常生活之中，我觉得处处有材料，人人是小说中的人物。就近的说，我刚才过来的时候，在渡轮上巧遇小金（我们的老同学），她以往的一段罗曼史谅你也还记得？据说她近年来，连遭灾劫，境遇非常不好，她的经历正似一首可歌可泣的诗歌……对啦，小金真是悲剧主角的典型！……不过，我不大喜欢悲剧的，还是说趣剧吧。告诉你，请我二姊充主人婆，最好也没有！她家真是充满了写作材料。有一次，一位朋友请二姊、姊夫吃饭，这是二姊添了小宝宝之后第一次出门，因此这午餐就成了天下大事。她那天一早就起床，梳洗打扮就费了二三小时，翻箱倒笼试了十几袭衣裳，原来那些衣服搁置差不多有一年，此刻不是太大，就是嫌小。结果，挑了大的，要将它缝小，同时她还要忙着哄大宝宝起床，喂小宝宝吃奶。……那忙劲儿简直就是一幕‘Mrs.Mar Goes to town’趣剧，我相信，要是把它写下来，比起电影里的‘Mr.Deeds Goes to Town’更有趣哩。……嗳，我们好久没看电影了，下午去皇后看‘My Favorite Wife’笑笑，如何？可是，我饿了，非先解决民生问题不可。”

午膳后，我们果真去看“影画”。该剧诙谐轻松，正合我们看戏的宗旨。看戏后，我们原想继续谈心的，可是美音记挂着二姊，急着要回去。我又老念着当夜值班，无心再谈。于是同意分手，约定下次再出来“发疯”。

临行时我询她入川日期。

“原想职满后，十一月初走，可是二姊说我平时老是忙忙碌碌，坐定谈心的时候都没有，这次要留我住一些时候咧。你知道，实在我也舍不得离开她，我已经答应她住到十一月中。呀，那时候，我没有职业挂牵，可以大玩一下。恳恳，我是提议你请两星期假，陪我畅玩可好？”

“有得玩，跟你在一起，当然附议！就怕不准请假。”我兴奋也犹豫。

“看！‘Gone With the Wind’要来了(她忽然看见《乱世佳人》的预告)，我刚念完这本书，这故事又凄惨又美丽。我们一定要来看，记着来约我！”

我送她上过海的渡轮，轻柔清脆的“再见”随着微风阵阵地打入我的耳鼓，娇小活泼的倩影则跟着渡轮渐渐地隐入了灿烂的晚霞。只见那山后水边的夕阳露着一丝笑容，好像正在向我们很依恋地说着“再会”。

以后的三个多星期，她没有再来找过我。大概是忙于购置零物，整理行装吧？因为记得她曾说过拟在她最后几次值飞时，把行李络陆续带进去，免得临时独自局促带不了。我曾两次电话去找她，奈何她两次都不在家。为了我们值班没有定期，又值我的叔母自沪迁港，我帮搬家，贪玩耍，美音既忙，我也就懒得过海，使她更忙了。

“Gone With the Wind”十月廿八日晚在港九献映，廿九、卅两天适逢灯火管制，满拟等第三天约美音看戏，借机畅叙。

卅日的晨报载着中航“重庆号”客机遇难的惊人消息。震骇之下，立即奔至公司办公处探询确情，希望这是报章的误传，可是，所得的报告更属骇人听闻，机师是肯脱先生，已当场殉职，侍应士却是鲁美音女士，不幸也受了伤……嗳，美音在那机上？不！不！不是她！电询马府——她姊姊家——后，还不敢相信，更不敢想。

卅一日清晨，探到美音伤重不救的噩耗，这是晴天霹雳，是平地的波涛，怎能置信！

“等着十一月畅聚”的约言犹在耳际，我静候着……痴待着……看见星般的双眸，惹大爱的笑靥……只听见轻柔的“再见”……

廿九年十一月于香港[1]

上面的转载，篇幅可能长了一些，但通过这些文字，可以看出中航空姐鲁美音的才气和当年空姐的工作情景和生活状态，也不啻是一种额外的收获。

[1]原载《西风》杂志1941年第53期。





中航空姐
倩　影

鲁美音殉职后，《西风》编辑部决定出版一本征文集纪念她。其中除收录她写的《空游》一文，还把这本集子取名为《空游》，让人们一拿起这本书，就会想起这位曾在飞机上热情服务的爱好文学的姑娘来。

这是鲁美音的光荣，也是空姐的光荣。

在鲁美音之后，中航又聘用了一位姓林的空中服务员，中文名字已无从考察，只知道英文名字为 Winnie Lie。这位姓林的空姐是香港圣玛利亚女子书院毕业生，20 世纪 40 年代初期从香港辗转入川，进入中航后飞行时间不长，去职后情况不明。

为有牺牲多壮志！历史不会忘记战争中那些以身殉职的空姐。

1995 年 9 月 3 日，中国航空联谊会在南京紫金山麓航空烈士公墓内建立航空烈士纪念碑，鲁美音英烈名列其中。

“两航”空姐相媲美

1945 年冬的一天，中航总经理刘敬宜在上海公司他的办公室里，面对一幅中国地图在寻找什么。半晌，他端起茶杯呷了口茶，然后陷入沉思。

这是一幅标有中航航线的地图。看着看着，刘敬宜的脑海里不时有数字跳出来。他在回顾中航的发展历程，盘算着中航的未来。

中航 1930 年刚成立时，员工不过 100 来人，抗战开始的 1937 年，员工不到 300 人，而眼下，员工发展到了 1600 多人，其中正、副机师有 210 余人。航线，由 1930 年的 2 条、1937 年的 6 条，发展到了眼下的 17 条。飞机呢，变化更大。1930 年时，不过有飞机 10 架，并且都是些小型飞机。抗战开始时，飞机仅有 15 架。而眼下呢，有了 53 架。况且，飞机型号新了，大了，运力大大加强了。真是今非昔比，鸟枪换炮啦！

此刻，在雄心勃勃的刘总经理的胸中，正酝酿着一个发展中航的新的计划。

他起身命人把 5 个部门主任找来，开会研究中航拓展业务求发展的问题。

会上，刘敬宜讲了他的设想：立足和央航及国外航空公司的竞争，快速扩展国内航线，发展国际航线，尤其要想办法尽快开通中美航线。末了，他特意提出：尽快招一批空姐，登报声明！

很快，中航招考空姐的启事便在当时上海的英文《大陆报》(China Press)上登了出来。条件为：

年龄在25岁左右的未婚女性；

具有大学或同等学历；

仪表（包括气质、仪容、举止、服饰等）端庄；

有较广的知识面及敏捷的应变能力；

至少能操普通话、上海话及英语三种语言，能兼操广东话者优先。

这是1946年年初的事，招考的是抗战后中航历史上的第一批空姐。从这批空姐开始，每个人不但取有英文名字，还有从1901号编起的证章号码。

空姐这个笼罩着光环的职业，所受到的社会关注程度是难以想象的。中航的招考启事一刊登，立即在上海滩引起轰动，报名者有逾千人之多。

但绝大多数报名者没有过得了筛选履历及照片这一关，实际应试者不过1/10左右。考试于1946年2月间举行，分笔试及口试两个部分。笔试有数学及英文同义词填写，旨在测试应试者的心理素质及反应灵敏程度；口试有英文朗读及几种语言的问答，是为了考核英文词汇量的多少及英文方面的知识是否广泛。过关者，最后再经过体格检查。

关于这次招考，过去有这样的说法：仅录取7人。其中朱庆观（Betty Chu）是圣约翰大学毕业生，拥有文学士学位；钟佩瑜（Benita Chung）是东吴大学毕业生，拥有文学士学位；邓绣椿（Alice Deng）是东吴大学肄业生。其余4人卓鹤翎(Rudy chuok)（Ruby Chuck）、蓝惠莲（Elizadeth Lan）、何淑珍（Betty Ho）、梁宝华（Annie Liang）均为广东人，毕业于当时西人所办的Thomas Hanbury School，自幼儿园起即接受全方位的西方教育并在上海长大，故能流畅地讲上述4种语言。当7名录取者正在进行培训时，又有1名叫阎伯筠（Anita Yan）的金陵女子大学拥有文学士学位的毕业生，靠人事关系进来，并被指定为领班。

这批空姐的培训，大约为一个多月。培训内容：首先上飞机结构、飞行原理、中航业务概况等课，然后登机实地观察，在驾驶舱内识别各种航空仪表及操作系统，乘机环绕上海周围飞行。以后在中航医务室进行医护常识训练，如遇有伤员时如何进行急救包扎，如何对突发心脑血管病人输氧等。机长还向学员传授海上航行遇险时的应急措施，如怎样打开救生艇及救生衣，如何疏散旅客以及飞机起飞后如何首先向旅客示范使用救生衣的知识等。

培训结束时，学员走了两人：朱庆观因家庭原因须迁居青岛而离职，领班阎伯筠因即将与美国马歇尔元帅的副官一华裔美籍中校结婚也离职。这样，完成培训的仅有6人，领班暂由一位曾任美国泛美航空公司空姐的Mrs. Prevour担

任，她属于中航职员家属，丈夫是中航的一位美国机械工程师。

1946 年 3 月，这批为数 6 人的空姐开始了登机服务。[1]

从现存中航档案中可以查到，1946 年进入中航当空姐的，有 3 月份和 10 月份两批，这说明中航 1946 年前后招了两批空姐。10 月份入职的空姐有梁美茜（Mai sie Leng）、黄雯比（Phede Huang）、黄宝莲（Pauline Wong）、韦秀仪（Cecilia Wei）、黄苏梅（S.m.Wong）、陈孜嘉（Teresa Chen）、陈令仪 (Violet chen) 等人。

拥有十几名空姐毕竟数量有限，故中航当时仅有国际航线、香港航线以及国内的北平、台北两条重要航线设有 1 名空姐，其他航线如无特殊需要，则均无空姐。

1946 年初秋，情况进一步发生了变化。中航购进了 6 架美国麦道公司制造的 C-54 型军用运输机，将其改装为客机，命名为“空中霸王”。改装后的客机和麦道公司制造的 DC-4 型客机性能完全相同，巡航速度 365 公里 / 小时，航程 4025 公里，起飞全重 33113 公斤，商务载重 9980 公斤，客座 44~52 个。有了这么先进的飞机和这么多乘客，机上的空姐服务便是非常必要的了。

此外还有一个重要情况：中航的国际航线开辟到了美国。1947 年 1 月 21 日，中美航线进行试航。中航高层对这次试航极为重视，决定机组人员一律由华人担任，以体现中国民航人员的整体形象。于是，机长由当时华人机长中唯一能够驾驶 DC-4 型飞机的陈齐发（Harold Chinn）担任，副机长暂缺，由当时搭乘该次试航机返美度假的美国机长 Basil Loan 充任（由美返程时，由在美接受驾驶 DC-4 型飞机培训完毕的潘国定机长担任），空姐便是钟佩瑜。这架飞越太平洋的被命名为“南京号”的“空中霸王”飞机到达檀香山时，当地媒体采访了中国机长陈齐发和中国空姐钟佩瑜，采访报道及二人照片于翌日见诸报端。2 月 7 日回程抵达檀香山时，当地报纸每月附加出版的画册摄影记者又进行了采访，所拍两幅照片及说明均发表在该期画刊上。

这个时期中航的空姐，风头正健。

1947 年 10 月 6 日上午，中美航线正式开航。还是那架四引擎的“空中霸王”飞机“南京号”，载着 28 位乘客飞往美国。这 28 位乘客，除 9 位是个人买票去的，其余都是中航邀请的客人，其中有新闻局官员、立委作为政府代表，有《大公报》、《新闻报》、《申报》、《大陆报》、《益世报》、《中央日报》、《民国日报》派员作为新闻界代表，还有一位工商界代表。起飞前，举行了洒水典礼，中航公司总经理刘敬宜登台演说，并拿出一个玻璃瓶，里面装着前一天泛美公

---

[1] 章中露《中国的早期空中乘务员》，《中国民航史料通讯》第 212 期，2005 年 2 月。

司飞机带来的旧金山海湾的海水，请嘉宾将海水泼在机头。《大公报》对此作了报道，其中又特别提到空姐："仪式后，乘客鱼贯走进飞机，三位空中小姐殷勤招待。"[1]

据参加"两航"起义的北飞机长秦永堂在2010年10月回忆，1947年10月上旬，中美航线开航，正驾驶是一美国人，副驾驶是俞扬和与他本人，空姐是蓝惠莲、何淑珍。这条航线为上海—关岛—威克岛—中途岛—夏威夷(檀香山)—旧金山，要连续飞40个小时。其中从夏威夷到旧金山最远，要飞13个小时，由于飞机要带够充足的油料，因此一部分机组人员要在夏威夷下来以减轻飞机重量，回程时再把他们带上。秦永堂清楚地记得，机组留下了5个人：副驾驶俞扬和、报务员陆元斌、空姐蓝惠莲和两名担任领航员、机械员的美国人。

有了大飞机，又开辟了中美航线，于是对空姐的需求量大增。相应的，中航于1947年又招考了第三批二十几名空姐。她们是：朱秀娣（Judy Chu）、徐顺贞（Madel Hsu）、郑瑶琴（Christine Cheng）、梁秀兰（Shiyley Liang）、刘佩凤（Evelyn Liu）、黄秀瑚（Lolly Wong）、沈若玉 (Resa Shen)、史惠慈 (Julia Shin)、陈梦华 (Ellen Chen)、刘玲弟 (Margaret Liu)、葛昌玑 (Linda Koen)、许品娴（Betty Hsu）、林葆立（Penny Ling）、凌兼秀（Nellle Ldng）、吴凯蒂（Katherine Wu）、黄苏梅（S.M.Wong）、王汝新（Cynda Wang）、黄懿娴（Kaitn Huang）、魏美琴（Carol Wei）、朱人娴（Hlian Chu）、王淑如、郑蕾（Diane Cheng）、陈妙玲（Betty Chan）、李怀烈（Violet Lee）等。

1947年中航招考的第三批空姐，是7月份受训毕业的。10月22日，中航空姐首次到达重庆，次日《大公报》（重庆版）记者以"'空中小姐'到重庆"为题，对此进行了报道：

> 空中小姐乘中国航空公司87号专机到达珊瑚坝（机场）后，身穿一身奶黄色哔叽制服，西式上衣，胸前一个S形的线条，下装是同样颜色的裙子。额前的头发烫得如一朵花苞，高高耸出。一个橄榄形的黄色制帽，用别针斜挂在头上偏右后边的发上。唇膏和指甲蔻丹都很鲜红，左胸前佩一颗中航公司的单翼徽章，脚下一双黄色高跟皮鞋，肩上挂一个黑皮包。不太高的身体，配上线条明晰的制服，显得窈窕。脸上的笑容流露出健康愉快的颜色。
>
> 该空中小姐名叫黄秀瑚，是广东人，今年22岁，在考入中航公司受训

[1]1947年10月7日《大公报》。

练之前，她是上海沪江大学的学生，在该校国际贸易系念了两年半。今年7月在上海中航公司受训毕业，分发在上海—台北、上海—香港等航线的DC-4空中霸王号机上服务。对这个天天在空中旅行服务的工作，她很感兴趣。起初颇不惯高空飞行，3个月后的现在已经习惯了。她们一共有25位同事，已经受训毕业在各线机上服务。公司正在训练第二批，只有十多个人。她们是从几百个应考的小姐中选拔出来的，现在9位同时调飞国内线，她这次是公司派她随英国商人专机到各地随机侍应而来重庆。她会讲上海话、广东话、国语和英语，大学文化程度，于三十六年（1947）7月受训 毕业，在DC-4飞机上服务。

午后两点钟，黄小姐随飞机师又上了87号飞机，飞往昆明去。乘客上机之前她要预先把喝茶用的纸杯、呕吐用的纸袋给每一乘客放好在椅子旁边，然后才照料乘客上机。对小孩子们，空中小姐尤其要好好地照应。在机场上，她与飞机师们合拍了一张照片。她在昆明停留一夜，今天仍要回到重庆来，25号再随英国商人的专机飞到汉口转回上海去。这位空中小姐，昨天在重庆珊瑚坝一共停留了45分钟。

从这篇报道中透露的信息可以得知，中航在1947年先后招考了两批空姐。

1948年，中航又招聘了第五批13名空姐。她们是：钱丽华（Deanna Chion）、黄云君（Maigaret Huang）、杨维谦（Jeanne yang ）、诸仲妫（Tvy Tsu）、张维霞（VivianChang）、陈志慧（Judith Chen）、张永芳（Nancy Chang）、许彦（Jacque Hsu）、吴民鼎（Jane Wu）、徐人依（Rosle Hsu）、周妙廉（Maureen Chau）、尹文渊（Claudette yln）、方业安（Ya Fong）。[1]

1948年8月，中航第五批13名空姐训练结业。典礼仪式在上海龙华机场举行，公司总经理刘敬宜、副总经理罗斯福、工程师艾礼逊到场祝贺并训话。这是中航招考的最后一批空姐。

中航高层管理者对空姐认识的变化，耐人寻味。1948年11月，中航总经理刘敬宜从欧洲考察回来，对中航员工有一次讲话，他不但将原来“飞行女侍应生”的叫法改称为“空中小姐”，而且将空姐服务对于市场竞争的重要性，作了非常到家的强调。他说：

虽然我们的业务已有很大的发展，但是我们不能就认为心满意足，因

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：495号·案卷号：29号。

为过去我们的努力，尚不能完全配合我们业务的发展，去年以来，业务扩张了8倍，可是我们服务并跟不上。我一路回来，看到的和听到的不满意的地方仍有很多。如昆明美国领事到昆站去买票，问我们的营业员何日可购到票，则答不知道，答复的态度又是骄傲冷漠。有人坐我们飞机去台北，回程宁愿坐中央（指央航飞机），他说我们的“空中小姐”糟透了，不招呼客人，专同航员们混在一起。我们是中国最早用“空中小姐”的，所享的名誉也很好，就因为少数的几个人不好好做，才得到如此相反的批评，结果把生意都要推给别家去。如生意都到别家去，那么我们大家的努力不是都白费了吗？这些人的行为是有害于我们大家的利益的，我们应该大家来检举来清除这样的人。

刘敬宜是见过世面的人。他把空姐的作用强调到如此地步，无论对空姐本人还是对公司管理层，其教育意义是很大的。

央航的空姐，出现比中航晚，数量也比中航少。抗战胜利后，央航已没有一名空姐，于是在1947年夏、1948年夏先后招过两届空姐。在没有大批招聘之前，为解燃眉之急，央航甚至于1947年5月1日委派卓鹤翎做随机侍应生领班，而卓鹤翎是从中航挖过来的。

央航配备随机服务员的速度还是很快的。一份央航员工统计表标明，1947年的6月、7月，央航还仅有1名随机侍应生领班，9月便有了两名随机服务员，11月增加到7名，1948年1月，进一步增加到27名，到1948年6月，央航就有随机服务员37名了。[1]

至于央航的随机服务员是否全系女士，统计表中看不出来。或许央航和中航的情况有所不同，他们的随机服务员是男、女并存的。这个问题，倒值得进一步探讨。

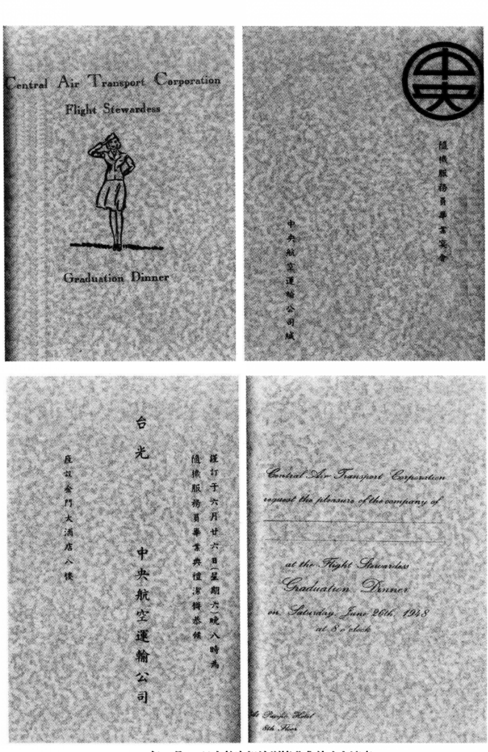
昔日空姐芳踪寻觅

为了探寻历史上的空姐，我尽可能利用国内已知的线索进行采访。

2010年春末的一天，在上海汇川路一幢居民楼内，我拜访了参加“两航”起义北飞行动的机长秦永堂先生。

面色红润、精神矍铄的秦永堂，声若洪钟，思维、行动都极为敏捷，一点也看不出他是87岁的老人。岁月虽然没有在他脸上留下多少沧桑，而他身上却

[1] 中国第二历史档案馆·全宗号：495号·案卷号：29号。



Central Air Transport Corporation

Flight Stewardess

Graduation Dinner

隨機服務員畢業宴會

中央航空運輸公司緘

謹訂于六月廿六日(星期六)晚八時為
隨機服務員畢業典禮潔樽恭候

台光

中央航空運輸公司

席設金門大酒店八樓

Central Air Transport Corporation
request the pleasure of the company of

____

____

at the Flight Stewardess
Graduation Dinner
on Saturday, June 26th, 1948
at 8 o'clock

Pacific Hotel
8th Floor

1948年6月26日央航空姐培训毕业典礼晚宴请柬

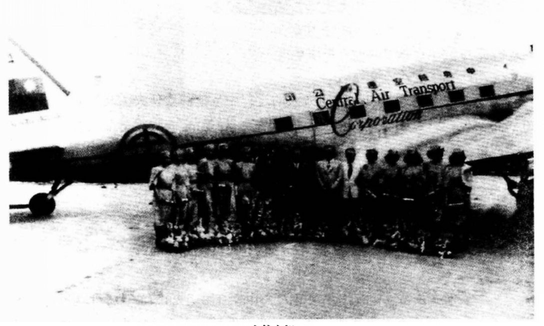
积累了许多鲜为人知的故事。当年，他是中航的飞行员，飞过国内外多条航线。1949年11月9日，作为机长，他参加了由中航总经理刘敬宜、央航总经理陈卓林率领的“两航”起义。那次震惊中外的北飞行动，共有12架飞机由香港飞回大陆，其中1架飞到北京落地，11架飞到天津落地。飞天津的11架飞机中，就有秦永堂作为机长驾驶的C–47型XT–139号飞机。

秦永堂回忆说——

中航的空姐要求很严、很高，学历必须在高中毕业以上，年龄在23岁以下，结了婚的不要。训练时间至少半年，学科很多，凡飞行员的学科都要学，只不过简单些罢了，有医务、气象、飞行指南、机械、模拟飞行等等。训练在龙华机场进行，教员是个美国人，叫西林太太。她用英文教学，丈夫是飞行员。她教学有一套，要求很严。

中航有机航、机务、营业三个组，机航组最大，是美国人管理。飞行员、报务员、领航员、空姐，都编在机航组。中航有六七十架飞机，空姐有三十几个。

空姐根据机型不同，配备数量也不同。C–46型飞机，32个座位，配备1~2个空姐，飞新加坡、印度、菲律宾。C–47型飞机，21个座位，配备1个空姐。DC–4型飞机，也就是“霸王”号，44~55个座位，飞美国，配备



央航空姐

2个空姐。

那时飞美国可不容易，飞40个小时，分几段落地加油，依次是：关岛、威克岛、中途岛、夏威夷（檀香山）、旧金山。关岛、威克岛、中途岛都是美国的空军机场。中航国际航线比央航多，有美国、日本、菲律宾、印尼、新加坡、泰国、印度等，欧洲不去。

美国人卖给我们飞机，钱赚得厉害啊！DC-4“霸王”号，10万美金一架，他给你装修，等装修好了，就成了30万美金了。中航买了6架“霸王”号，其中1架送蒋介石，叫“中美”号。连买带装，最后花了70万美金。乖乖！

我的太太叫史惠慈，英文名叫Julia Shih。她1925年出生，2001年去世了。她是上海中西女中的高中毕业生，1947年应聘到中航当了空姐。我们结婚后，她很快怀孕了。按照规定，怀孕3个月就不能上航班飞了，她就停飞了，再后来就辞职了。

空姐的收入是很高的。每飞一个小时，拿相当1美金补贴。正常飞行时一个月下来，能拿1500港币。飞行员是拿美金的，副驾驶正常飞行一个月，能拿300美金，约合2000港币。空姐收入比外面工作高得多，因此没有谁不愿意当空姐。

空姐的机上服务，主要是送盒饭，装的西餐，有面包、鸡腿、猪排什么的，送水果、冰激凌，送水，系安全带。还要会使用救生器材，像“霸王”号飞机上有2只救生船，每只装30人。

我认识的空姐，现在美国的有两位。一位叫王汝新，在西雅图。另一位叫张维霞，在旧金山。张维霞是上海人，丈夫是蔡克诚。

秦永堂先生在回忆自己空姐夫人的过程中，他的新任夫人马美静老师一直在旁认真倾听，还细心翻拣出故人的照片给我们看，表现得落落大方，并不介意。仅此一点，我看出夫人的通情达理，也看出秦老晚年的幸福。

老人告诉我，他和夫人过几天要到美国看儿子去，去了后他会联系在美国的王汝新、张维霞，有什么问题可以问她们。我把一份采访提纲交给马老师，留了网址，马老师热情爽快地答应帮忙。

果然，他们赴美后不出一周，我就收到了这样一份邮件：

我叫王汝新，浙江省定海县人，1927年8月28日出生于上海。解放前在上海中西女中高中毕业，解放后在天津教师进修学院毕业。1947年7月

到 1949 年 10 月在前中国航空公司当空中服务员，后因结婚，停止飞行。

当时上海有中国和中央两个航空公司，简称“中航”、“央航”，都有空姐。1947 年 7 月中航登报招收空姐，由于条件比较严格，录取比例比较小。其要求为：未婚女青年，能说流利的英语与普通话，身体健康，身高、体重符合标准，视力良好等等。我在中航人事科报名后，经笔试、口试、面试、体检合格后被录取，在龙华机场报到后接受外籍女老师的培训。

学习内容：1. 飞机简单结构的了解。2. 机舱内各种设备的保管与使用。3. 安全措施的运用与介绍。4. 气象预报的了解与应用。5. 对旅客的服务内容与要求。6. 如何写飞行记录报告等等。

培训一个月后，试飞（包括目视及仪表飞行）合格后，即开始工作。

空姐们应该哪天上班飞行？飞哪儿？一般每周由机航组用英文名字排列的“飞行班次表”公布在上海各大旅馆、饭店。由个人自己去查询，公司不另行通知。“Cynda Wang”是我在公司的英文名字。我飞过各型客机，也在 DC-4 上工作过。除飞遍包括台湾、香港在内的所有国内航线外，还多次飞过马尼拉、加尔各答等国外航线。飞 DC-4 国内航线由上海至当时的北平，及上海至香港时，如无机修或天气等原因，一般都是当天来回，其他各型客机的国内航线，多半都在目的地过夜。每次执行任务时，都是由公司派小车接送，在外地饮食过夜，都住高级宾馆，如当时的北平国际饭店、香港半岛酒家等，均由公司负责开支。空姐的飞行待遇为每小时 1 美元，飞行死亡事故，抚恤金为 5000 美元。平均每人每月能飞 100 小时左右，收入大概相当于 C-46、C-47、DC-3、DC-4 正驾驶工资的 1/10，比当时一般公务人员的工资要高出两三倍。这种工作既有刺激，又能长见识，因此空姐们都比较喜欢。

但由于当时飞行事故相当频繁，多数家长认为太危险，不太同意。如我在 1947 年冬季快要过圣诞节时，与美籍华人正驾驶梁兆来飞马尼拉，于 12 月 24 日赶回上海过节，那天气候挺坏，到达上海后，因要等前面先到达的多架飞机降落，我们在机场上空盘旋了一两个小时，轮到我们最后降落时，飞机汽油已经不多了，而能见度变得非常小，来回多次着陆，都没有成功。最后一次落地后，飞机已经没有汽油了，差一点出了大事故（后来 1948 年梁兆来飞台湾发生撞山起火事故，客人及飞行报务员逃出了飞机，他和据说刚刚结婚才三天的副驾驶员被活活烧死在驾驶舱内）。又如 1948 年 12 月 21 日空姐黄苏梅、朱人娴在一架 DC-4 上服务，正驾驶员是美国人，叫查尔斯，在香港降落时，不幸撞上了离启德机场跑道头不远的小山

[《中国航空公司大事年表》说正驾驶叫桑贝（Sundby)，撞上的是距香港 13 里英之毕沙岛——作者注]，全部人员死亡。这些悲惨的往事，至今回忆起来，犹令人不胜唏嘘。

至 1949 年为止，我们公司各届空姐，前后加起来大约有三五十人之多。据说我届是公司第一次公开登报招考，毕业时的照片还登过报纸(见附件，左起：前排——王汝新，×××，王依狄，徐贝蒂。后排——徐梅卜，林娉妮，×××)。

事隔多年，许多情节都已记忆不清。以上所说，可能与实际有出入，尚请原谅。

十几天后，我又收到了来自美国旧金山的另一份邮件：

我是张维霞，祖籍上海，1925 年 7 月 29 日生于上海，1945 年考入东吴大学法学院。

我 1948 年进中国航空公司当空姐，1949 年 11 月我和我的未婚夫蔡克诚一起参加了"两航"起义。我们是 1950 年 1 月 15 日在香港结婚的，当时因为蔡克诚被安排飞第二批飞机回国（大陆），所以赶在回国（大陆）前举行了婚礼。我一直工作到 1964 年。在中航时飞过的航线有上海至香港、台北、昆明等。

当时考空姐的基本条件：要高中毕业或同等学历以上，会讲英文、广东话、国语。当时是登报招考，报名人数极多，有 1 万多人参加。第一次筛选后剩 1000 多人。第二次，面试。第三次，笔试，中英文、地理和历史。这样剩了 100 多人。第四次，到医院做体检，拍 X 光片。第五次，到机场医务室做全身检查，包括耳朵、牙齿和眼睛，那样只剩十几个人。最后是试飞，在飞机上看吐不吐，走路稳不稳。最后只有两个人全部通过，我是其中之一。然后再回去从以前淘汰的中间筛选 10 名，共 12 名（此处可能记忆有误，一说是 13 名——作者注），这就是中国航空公司最后一班空姐。录取后，受训三个月。学习规则，练习飞机上的服务，紧急情况处理及医务常识学习。

中国航空公司的空姐大约有 30~40 个，大部分来源是大学生。空姐的基本工作要求是，起飞前半小时到飞机上，检查机舱，清点食品。起飞平稳后，先给客人送饮料，再是送盒饭，要求对乘客服务亲切和蔼。

空姐的工资是机组最低的，是机长薪资的 10%~15% 左右。当时薪水约

1500 港币，加上飞行小时津贴每小时 1 美元。如果飞行中途有天气变化不能达到目的地，公司负责宿食。

中航是中国政府 51%，泛美航空 49%。机航组由美国人负责，副职是中国人。空姐由航行处管理。

以前的中航、央航规定空姐要在 25 岁以下，结婚 3 个月就不可以了。原来中航有三四十个空姐，央航又少些（详细数字不清楚）。参加起义的空姐很多，但起义后仍在民航工作的只有中航张维霞、陈志慧、周妙廉，央航丁伟、陆素莲、朱敏庆。当时起义回来后，就没有空姐这个职务了。起义的空姐可以留在民航工作，或自动离职。因此"八一开航"时请丁伟、陆素莲临时参加服务工作，回来后就结束了，停飞了。

很遗憾，所有文字图片在十年浩劫中被销毁。

1949 年 11 月参加"两航"起义后，到天津定居。1950 年，抗美援朝时，飞行人员全部迁往重庆，1951 年调回天津营业处工作。有外宾来京时，就有民航总局的电报通知我临时去北京做空中服务。已经记不起几次，哪些专机。只记得有一次是巴基斯坦贵宾，飞机先到乌鲁木齐，再去"火焰山"，后因太热取消后半程。1956 年我又调去北京营业处工作，但蔡克诚仍在天津机场，我们两人分居将近四年。

1959 年因天津航校要成立空姐训练班，我又被调回天津，担任教员，为新中国航空事业培养第一批空姐。我们编写教材，包括各国的风俗习惯，并从礼仪基础开始，以免失礼，影响新中国的国际形象。

1950 年 8 月 1 日，我丈夫蔡克诚参加了中国民用航空公司"八一开航"的飞行。从天津起飞，停汉口，到重庆。运去第一份印刷《人民日报》纸型，使重庆人民可以看到当天的《人民日报》。

1964 年，我们俩离开民航到北京外贸学院（专科）英语教研组工作。

1978 年，我们回香港，现在跟子女定居在美国。

打开照片，非常惊讶！两位耄耋老人，竟然如此精神！以前从一些"两航"老人口中，得知张维霞非常漂亮，果然名不虚传！

关于中航空姐的情况，我从另一位参加"两航"起义的老人何祖锐那里，又知道了一些。

何祖锐是中航的员工，中共地下党员。当年他按照我党领导起义工作的核心小组的部署，在新成立的拥有 400 多会员的港九民航工会中积极开展工作，

为起义成功做出了贡献。他的夫人陈志慧，是中航空姐，已于2004年9月病逝。他这样回忆——

陈志慧1921年6月26日生于天津，在天津耀华中学念的初中，她的哥哥在上海海关工作，经济条件较好，便接她去上海念高中。1948年夏她从上海光华中学高中毕业后，便报名考中航空姐。

当时中航招空姐并非都是大学毕业生，由于收入高，又能到处飞，见世面，都争着当。陈志慧的学习成绩很好，尤其英文更好。她参加招聘考试，第一轮是笔试，考篇作文，题目是“我所敬佩的人”，她写的是南丁·格尔。第二轮体检，但由于视力差了一点，要求1.5以上，她只有1.0，便没有当成空姐，而在龙华机场做地面服务。

地面服务需要广播，而且要用中、英文广播。管理空姐的是一位美国老太太，她听陈志慧英文好，普通话也好，就又让她改做空姐。

当年中航空姐的制服是一身奶黄色的哔叽制服，西式上衣，下身是同样颜色的裙子，脚下一双黄色的高跟鞋，肩上挂一个黑色的皮包；头发清一色烫成鬈鬈的，用发夹别在耳后好似一大花苞；唇膏和指甲都涂得很鲜艳；左胸前佩一枚中航的单翼徽章。中航规定空姐不准结婚，一旦结婚就不能飞了。

上世纪三四十年代，空姐的飞行生涯都很短暂，但1948年空姐的飞行任务非常繁忙，因为正值内战时期，国民党政府频频用兵，促使“两航”不得不加入到国民党政府的军事运输上来。

陈志慧飞过好几种机型、好多条航线。她飞过C-46、DC-3，还飞过最大的DC-4，也就是“空中霸王”。国内航线飞过台北、北平、重庆、广州等地，国际航线飞过汉城、东京等地，她还执行过两次孙科的专机飞行。

我还听她说过，她飞过一次特别任务。1949年4月张治中、邵力子、黄绍竑、章士钊等，由南京来北平参加国共和谈，乘坐的是中航的飞机，她是机上的空姐。那次到北平，她生平第一次见到了周恩来。

后来谈判因为蒋介石的原因破裂，中共劝说张治中留下，中共上海地下党秘密安排把张治中的家属送来北平，乘坐的是央航的飞机。为此蒋介石大怒，曾下令追查央航为何“通敌”，央航总经理陈卓林不得不避居香港，这是题外话了。

陈志慧参加了“两航”起义，是积极分子。她不但自己签名，还四处串联，做大家的工作。回国后有上海和天津两个机场安排她们这些空乘人

员，她选择了天津机场，因为天津是她的老家，离北京更近一些。她1950年初由香港回到天津后，三四月份就进“革大”学习。“革大”是华北人民革命大学的简称，校长是刘澜涛。11月份毕业，到天津中国民航工会华北区委员会做女工工作，是干部，那时我也在工会做组织工作，我们就相识并走到了一起。我们是1951年底结婚的，她比我大几岁。

新中国民航“八一开航”后不再配备专职空姐，遇到重要的专机任务，比如接送外国代表团，中央领导的专机，就从地勤女职员中临时抽借负责空中服务，陈志慧曾被临时抽借过。有一年亚洲和太平洋区域和平会议在京召开，运送各国代表团20多架次，230多人次，她临时上飞机做空乘，飞了一个多月。另一个和她一起执行任务的，是原来央航的空姐朱敏庆。她还飞过斯里兰卡（当时叫锡兰）总理班达拉奈克、印度总理尼赫鲁、缅甸总理吴努等人的专机。

1954年国庆典礼，苏联及东欧一些社会主义国家代表团来华参观访问，中国民航也抽调了机关几名女同志担任空姐，我记得其中有总局的温耕莘，不过这次陈志慧没有参加空中服务。

央航的空姐情况又是如何呢？

2010年初夏的一天，在上海火车南站罗成路一幢居民楼内，我拜访了参加“两航”起义的老人——1948年进入央航当空姐的丁伟。

83岁高龄的丁伟老人，说话低声细语，慢慢悠悠，然而思路清晰，记忆良好。说起当年，她思维不乱，头头是道，让人听得明明白白，津津有味——

我是江苏常熟人，1945年入东吴大学法律系，读本科。东吴大学现改为苏州大学。

我家境并不好，父亲是小学教师，母亲早就不在了。我的伯母是印尼华侨，有钱，她资助我，加上半工半读，才上了大学。

我读的本科是4年，读到3年，我报名当了空姐。

空姐要求条件是很高的。1948年8月，在上海外滩苏联领事馆附近的央航办事处，就是外滩中国银行隔壁，我报的名。报名那天排很长的队，听说有六七百人，当场口试英语，是一名当领班的30多岁的美国女人考。英语不行的，当场刷掉。

我当空姐，不能不说是受张维霞的影响。张维霞是我的同班同学，人很漂亮。她比我早一年，1947年就当了空姐（此处记忆有误——作者注），但

她不是央航，是中航。

我很顺利就通过了考试，好像培训了3个月就飞了。培训教材是英文的一本工作手册，讲的是侍应生的工作方法、工作制度、注意事项等，要求全文熟记，最好是背过。培训考试合格后，就飞了。

我C−46、C−47、“空中行宫”都飞过。国内航线飞成都、重庆、杭州、汉口、福州、兰州、广州、昆明、海南岛、香港、台南、台北等地，国际航线飞过仰光、泰国、新加坡，那是一条航线。

空姐是根据机型来配置的。C−46、C−47配1名空姐，“空中行宫”配2名空姐。

空姐的待遇是不错的，收入是基本薪金加飞行补贴。我们一个月正常下来，能拿200美元左右。正驾驶一月差不多1000美元。公司的地勤人员每月工资约60美元，这也比社会上一般工作要高出一半左右。

空姐的服装也很时髦。我们的制服是招聘时的主考官，也是培训时的教员卢碧杰克亲自设计的。她人很漂亮，做过美国航空公司的空姐。我们的制服是浅灰色的毛料西装套裙，船形帽，半高跟皮鞋，还有皮挎包，面料、颜色、做工都很考究，走在路上很引人注目。

参加“两航”起义回大陆的空姐，我记得留在民航工作的只有6个人，中航3个，央航3个。中航的我只知道张维霞，央航的是陆素莲、朱敏庆和我。陆素莲是东吴大学会计系毕业，比我高两年级。朱敏庆是震旦大学女子文理学院化学系毕业。



参加1950年“八一开航”的机组人员合影留念。其中两名空姐，左一是丁伟，右一是陆素莲。

起义后回大陆，我参加了新中国民航的“八一开航”。“八一开航”只有两条航线，一条是从广州经汉口飞天津，另一条是由天津经汉口飞重庆。我是从广州飞天津那条，机长是潘国定，他是央航的，机组7个人，还有张兴中、卞樸然、顾厚模、谢国盛，空姐是我和陆素莲。你见过开航时那张站在机头前的照片吗？经常用的，就是我们7个人。

陆素莲停飞后，在上海一所中学教数学，有一女儿，家庭生活不幸福，离婚了，再嫁，又离了，于是“文革”后她去了美国。

朱敏庆停飞后，到华东电力设计院当高级工程师，还在世，但已经老年痴呆十多年了，一直住在医院里。

我1951年从广州回到上海，在七机部华东片所属的上海航空工业技术学校（“文革”中转到上海沪江机械厂技校）当教师，教英语和机械制图，直到1979年3月退休。

令人唏嘘的故事和结局

“两航”空姐经历了国民党执政和共产党执政两个特殊的历史时期，命运浮沉，悲欢离合，下落各不相同，几乎每个人都是一本书，每本书中都有一些令人唏嘘不已的故事。

下面是中航1946年招聘的6名空姐的情况——

钟佩瑜，是位名人，而且唯有她一人留在国内。钟佩瑜对生她养她的中国和上海情有独钟。她于1947年与南京金陵大学毕业的化学工程师孙某结婚，停飞后先后转在中航上海售票处和中航总公司营业组工作。中航迁往香港，她没有跟去，是该批中唯一的留沪者。1950年，“两航”留守人员和从香港起义归来的人员，组建起一个修理飞机的521工厂，归中央二部四局（保密单位）直接领导，钟佩瑜经过一段政治学习，到该厂科室工作。1951年4月间，521工厂利用遗留机身及零部件修复了一架DC-3型客机，命名为“青年”号，决定于当年“五四”青年节飞往北京，献赠共青团中央。5月3日，“青年”号由厂领导带队，从龙华机场直飞北京，驾驶员是秦永堂，副驾驶是蔡克诚，空姐便是钟佩瑜。1958年，钟佩瑜又被调至上海一所重点中学任教，1973年年底退休。

蓝惠莲，入籍美国。她在上海解放前与圣约翰大学毕业生韦某结婚后离职，后随夫移居檀香山进入美国泛美航空公司工作。1981年中美通航后，蓝惠莲被该公司派往上海，担任办事处的副主任。20世纪80年代中期，泛美公司因亏损而倒闭，其太平洋航线转由美联合航空公司经营，蓝惠莲又被调任为该公司在北京的中国总部的某一部门负责人，直至1988年退休回檀香山。

其余 4 人，先后随中航由上海南迁香港，均于“两航”起义后离职他去。

梁宝华在港与一原中航美国机长 Capt Blac Kmore 结婚，后其夫因飞机失事身亡，梁宝华移居美国纽约，进入泛美航空公司工作。

何淑珍与原中航 DC-3 型机机长俞扬和结婚，俞父是台湾国民党高官俞大维（曾任台湾“国防部长”——作者注）。后二人离异，何又嫁一西班牙富商，而俞则又与蒋介石孙女、蒋经国之女蒋孝章结婚。

卓鹤翎于上海解放前夕与中航原管供应的一位美国职员结婚，后移居美国旧金山，再后因其夫酗酒而离异。

邓绣椿则在港嫁给一个德国人。

中航于 1947 年、1948 年招聘的空姐，上海解放前大多随公司迁至香港。1949 年 11 月 9 日“两航”起义后，不少空姐离职另谋出路，有进入加拿大航空公司、国泰航空公司担任地面工作的，也有先后移居美国的。回国后的，有的在上海改行学医而终身救死扶伤，也有的进入校园教书育人。其中文金堂（Margaret Mun）定居纽约，20 世纪 70 年代曾积极推动中美人民之间的友好活动，为我国有关部门所赞赏。[1]

中航的空姐，参加“两航”起义回到大陆的有 3 人：陈志慧、张维霞、周妙廉。陈志慧曾在天津机场、北京首都机场民航子弟学校和北京 130 中学任教，2004 年去世。张维霞曾先后在民航北京、天津营业处、天津机务专科学校（天津航校）和北京外贸学院英语教研组工作过，1979 年移居美国，仍健在。周妙廉则于 1952 年自杀身亡，原因不明。

中航的空姐们还有空难殉职者。继鲁美音烈士 1940 年在云南沾益殉职后，1948 年 12 月 21 日又有两位中航空姐因飞机失事而遇难。当日，中航有 3 架 DC-4 客机由上海飞往香港，其中第二架由一丹麦籍机长 Captain Sunby 驾驶到达香港时，天气恶化，不幸在周围盘桓等待时，在距香港 13 英里之毕沙岛撞山坠毁，全体乘客 28 人及机组 6 人无一幸免。遇难的两位空姐，分别名为黄苏梅、朱人娴。黄苏梅是上海圣约翰大学毕业，朱人娴是南京金陵女子大学毕业，二人均获文学士学位。黄苏梅执著于当空姐，她于 1946 年春投考中航时未被录取，1947 年中航招聘时她又报考。其兄是当时上海有名的实业家，劝妹妹放弃，并已为她在由他经营的某企业中安排好了总经理职务，但她一心飞行，婉言谢绝哥哥的好意，第二次应试后被录取。黄苏梅遇难后，其兄不胜痛惜，世人也扼腕叹息。[1]

人生遭遇最为悲惨的，是中航于 1947 年招聘的空姐刘玲娣（Margaret

---

[1] 民航总局史志编辑部《中国航空公司·欧亚——中央航空公司史料汇编》1997 年·北京，第 193 页。

Lin）。刘玲娣做了一年空姐，因结婚而请求调任地面工作，曾在中航上海售票处任职。解放后，因她毕业于上海有名的中西女塾（现上海第三女中，中国近代的许多著名女性包括世人皆知的宋氏三姊妹均曾就读于该校），后又由某大学毕业，所以转业至上海市重点中学之一的松江二中，做英语教师。“文革”中，该校红卫兵以她曾在中美航线上任空姐，诬指她是里通外国的特务，加以批斗。她不堪被殴打、凌辱，曾投江自尽，被人救起。但此后仍遭逼供，她完全绝望，于是在一次返回市区时，乘家人不备，跳楼身亡。

央航的空姐，“两航”起义后回大陆仍在民航的有4人：丁伟、陆素莲、朱敏庆、陈礼贞。陈礼贞因不习惯政治学习和开会，回来一个多月就又走了，嫁给了香港的一名老板。

现丁伟、朱敏庆、陆素莲均在世。

秦永堂夫妇2010年6月赴美看望儿子，我委托他们了解健在的“两航”空姐情况，他们很快就给我发来了邮件。秦永堂夫妇在邮件中说——

> 昨天我们开车去了旧金山市中心，拜访了陆素莲。她虽然年已84岁高龄，人也瘦小，但精神矍铄，20年如一日，做义工，帮助老人中心办音乐会，弹琴，唱歌，跳舞，当英文翻译……总之，她每天都非常忙碌。
>
> 她的记性还非常好，当年空姐的经历都记得很清楚。因为她太忙，昨天只是在party中抽时间跟我们讲了一些，大部分她会按我们的提纲写一份详细资料给我们。当她收到我们带去的《两航起义始末》这本书，又看到自己的名字，非常的激动。最可贵的是她还保存了一些老照片，一张当年“八一开航”，香港《周末报》（Week and news 1950年8月12日）的报纸，第一版的标题：《北京号客机振翼北飞》。并有图片：北京号空中女同志丁伟（左）与陆素莲在白云机场时所摄。她还保存了当年央航空姐的制服披肩。
>
> 我借了一些老照片先寄给你看。有什么要求再告诉我。

过了20多天，秦老夫妇给我发来传真，是陆素莲亲笔所写，字迹清秀，回答细致。照录于下：


陆素莲

> 我是陆素莲，根据您的采访提问，现在凭记忆把有些问题答复于下：

一、我的籍贯上海市，1926 年 3 月 10 日（阴历正月二十六日）出生。1947 年 1 月毕业于上海昆山路东吴大学法学院会计系（就学期间兼任上海市湖州旅沪中学高中英语、数学教师及考大学家教工作）。1966 年 1 月毕业于上海市国立电视大学数学系。退休于上海长宁区新宁中学数学教研组长及红专（区）中心。1981—1988 年任立信会计学、审计学主教。

二、1948 年 10 月，我考入上海龙华中央航空公司。我的也是我们这一届的首航是 1948 年 12 月 25 日，航线是上海—福州—厦门—汕头—广州—香港，在香港过夜。次日返航，航线是香港—广州—厦门—上海。

1949 年 11 月 9 日起义后随公司去广州学习，1950 年首次复航回北京、天津，1951 年退出民航。

央航最后一次从上海起飞的航行，记忆中是 1949 年 5 月 15 日，旅客中有国民党的大官携带大量金银财币。

从那以后，央航迁到香港，就由香港起飞，去广州、海口、武汉、桂林、成都、昆明、台南、台北、台中等地了。

工作情况：

a. 空姐乘务长、主管卓女士（指卓鹤翎）工作认真负责，要求严格，培训井井有条，重内在品德及知识才能，次外貌，人人敬佩。

b. 经培训两个月后投入航程工作。

往返由公司接送。

时间表一星期左右前通知。

制服整齐，态度端庄，仪态热诚，工作认真有条，严格遵守手册中要求。

平时决不容擅离香港出外，违反者记过处罚。因此我未离香港寸地，就连澳门都未踏足前往。

回忆当时（1949 年 5 月）撤离上海时有文——若不随公司迁香港，要赔偿公司三个月薪水。

当时机上未使用电脑，都需书写航程中：城市名称、现时高度、时间、速度、气温。

c. 安全第一：

旅客上下机时由我们认真点名；

飞机降落严格要求，安全带绑妥，热情帮助长幼者，发给口香糖以缓解下降时对耳朵产生的压力和不舒感。

分发餐盒、水果——特别是苹果，在港穗四次往返中发放冰激凌。

长途旅程中尽量满足旅客之需求，发扑克牌给旅客为消遣，发送有关杂志报章。一句话：仪表大方可亲，工作认真负责，遵守公司规章制度，以仁爱、喜乐、平安、忍耐、恩慈、良善、信实、温柔、节制做好自己的工作。

三、空姐的条件

以央航来说，我认为主管卓女士重才高于貌。

我们第二届空姐选取条件：10 人中有 8 人是名牌大学毕业生，另 2 人是有名的教会女中。

招取程序：

报名以英文填写，申请表经筛选后进行笔试，笔试分数学卷和英文卷＋作文，经筛选后进行体检，一切合格才能最终录取。

1948 年夏，我早已在高中学校任教英语及数学及升大学的入学考试题，在回家途中经央航办公楼前，长队排着上千个美女青年，我好奇地下公车才知是领取 a.f.for 空姐（表格）。因此入内填表，填妥交卓女士亲自询问对答。我回家（当时住吴淞路）不敢告知老父母，怕受斥责反对［父亲是东吴大学的第二届文学（英文）士陆李清（他是祖母的遗腹子），任浙江省湖州市的东吴附中校长直至退休］。考试：数学是代数式题应用题，涉及速度、距离、时间的三角和计算；英语只考文法、词汇释义、造句；作文题是“写一些关于交流的东西”。我当时是教师，又写民航的好处，并写上了“我要为航空事业贡献毕生给祖国”这样的话，故未受任何阻隔便顺利地通过了笔试。据我所知是 34 人笔试取 8 人。最后体检，录取了 8 人。

听说后来经过内部推荐，选了 2 人（是哪 2 人，我不知道）。因此央航第二届空姐招选，是 1000 多人报名，30 多人笔试，最终 10 人录取。录取比例为 0.8% ~1%。

四、空姐的来源

央航第二届空姐 10 人，来自：上海东吴大学法学院 2 人（丁伟和陆素莲），上海圣约翰大学 1 人，上海沪江大学 1 人，南京金陵大学 1 人，天津辅仁大学 1 人，广州岭南大学 1 人，上海圣玛利亚女中 1 人，还有 2 人不详。

央航第一届空姐 5~6 人，情况不详，也未有参加起义。

五、空姐的收入

1948 年 10 月至 1949 年 4 月，居住上海，基本工资每月 90 美元，外加飞行工资。

1949 年 5 月至 11 月，定居香港，基本工资每月港币 800 元，加飞行工资。但每季度加 3 个月。

正副机长、电讯员收入不详（很高）。但飞行人员规定：

1. 飞行满 10 年即可申请退休。

2. 不测事故赔偿保险为美金 2 万元给遇难家属（当时 1 美元 =1.88 元港币）。

我本人最多的月收入是：860 港币 +245 美元（当时我的大学同学，在香港担任中学教师，月薪 200 港币）。

六、空姐的管理和难忘的故事

空姐由公司的飞行人员部门管理。

机组人员的组成是：正机长、副机长、电讯员、空中服务员。

C47 飞机，乘 21~28 名旅客，空姐 1 人。

C46 飞机，乘 36 名旅客，空姐 1~2 人。

“空中行宫”飞机，乘 90~100 人，空姐 2 人。

穿上公司为我们定制的藏青色全毛茄特订制服、帽，白衬衣上外套中长，全毛茄特订制服裙，披肩特型设制，顿觉壮雄大方。海洋蓝高跟皮鞋，背上工作包，只觉变了一个人。我曾经是朴实的中学女教师打扮，尤其是我的披肩曾在 80 年代被上海电影制片厂用于拍摄《地上航线》，片中的空姐服装披肩就是我提供的。

一次返航回港时，机长林雨水面对气候恶劣（风暴）缺油的情况，及时绕过香港的 2 座尖峭山崖，经历超过半小时的环绕，我作为一名空姐，首先自己要镇定，沉着应战，以安慰旅客之心。我向旅客们说：机上无降落工具让机组人员独用，因此我们会与你们同生死，请勿担心。林机长会与全机组人员克服万难，安全降落！果真，只见林机长满头大汗握着方向盘，我只见机翼就在两个峭壁间插入，进入塔台指引的启德机场的正确跑道。呀，我们安全地降落了，感谢我们的机组人员和林机长！

圣诞前夕的飞行是安全飞行难关之最，碰撞事故频繁。

从清秀、流利的笔迹看，在美国的陆素莲精神、身体、生活都不错，我真诚地为老人祈福。

2010年12月上旬的几天里，我在南京中国第二历史档案馆保存的浩繁的“两航”档案里大海捞针，苦苦寻觅，终于有所收获。数份空姐档案、人员统计表和薪酬表找到了，尽管残缺不全，但总算拿到了第一手资料。加上此前从其他方面获知的资料，我大体整理出一份中航空姐的统计表和央航空姐的去向表，总算大致清楚了“两航”空姐的基本情况。

由于档案材料不全，有10个证章号码是空的，不知姓甚名谁；同时，也有9名空姐朱庆观（Betty Chu）、梁美茜（Mai sie Leng）、陈令仪 (Violet chen)、沈若玉 (The Resa Shen)、吴凯蒂（Katherine Wu）、黄苏梅（S.M.Wong）、诸仲妫（Tvy Tsu）、许彦（Jacque Hsu）、徐人依（Rosle Hsu）、尹文渊（Claudette Yln）不知其证章号码。号码、人名俱在，且数量基本相符，只是对不上号罢了。

1950年9月29日的一份统计表显示，“两航”起义后中航空姐24人，命运各不相同。

在香港离职的有18人：

陈　珍、张永芳、郑瑶琴、朱梅珍、邓绣椿、何淑珍、
许品娴、黄懿娴、黄云君、凌兼秀、林葆立、林敏肆、
卢励洁、沈爱琳、薛兰珍、孙惠芳、谭　遗、吴民鼎。

复员天津后留在民航工作的有3人：陈志慧、张维霞、周妙廉。

复员上海后离职的有2人：方业安、何洁贞。

文炜瑾去了美国读书。

我从南京中国第二历史档案馆找到了一份于1949年11月7日登记的央航人员动态表，里面显示央航空姐13人，有10人在《中央航空公司全体员工宣言》上签了名：许莲子、孙敬慈、罗舜芝、陆素莲、黄惠珍、卢洁冰、陈礼贞、朱敏庆、丁伟、汪丹娜。未签名3人：曹务庄、唐丽妲、冯莉媛。但签名者中，由于种种原因，后来留在民航工作的只有陆素莲、丁伟、朱敏庆3人。[1]

根据现有档案、史料和采访当事人，现在基本可以推定，“两航”鼎盛时期总共有空姐50余人，而先后或长或短在“两航”当过空姐的，却有70余人。尽管没有完整的史料，空姐们也没有留下更多的文字影像，并且人多离世，芳踪难觅，但你得承认，她们有文化，有梦想，有追求，是那个时代中国女性，

[1] 中国民用航空局思想政治工作办公室编《两航起义始末》，中国民航出版社2009年版，第99页。

尤其是年轻姑娘中的佼佼者。无论如何，她们为中华民族的民用航空事业贡献了青春年华，有的甚至献出了生命。

像人们熟知的 1948 年 12 月 21 日中航 DC-4 型飞机在香港撞山失事，空姐黄苏梅、朱人娴殉职。还有些殉职的空姐并没有留下姓名为外界所知，像 1946 年 12 月 25 日傍晚，因上海气象条件恶劣，降落时中航两架、央航 1 架飞机几乎同时坠毁，在坠毁的中航 C-46 型 115 号飞机上，就有 1 名空姐。《大公报》的报道说，机上有 33 名乘客，机组有正副机长、报务员和女招待员 1 名。“下午七时许抵达上海市上空时，机场即接获女招待员报告，飞机已抵上海，天气太坏，找不到机场踪迹，随后便失掉联络，再也听不到该机消息。”

为事业而献身总是值得纪念的，中国民航的史册上应当有她们的一席之地。

后人真的不应该忘记她们！

中航空姐情况统计表

证章号	中文姓名	英文姓名	入职时间	备　注
1901				
1902	卓鹤翎	Rudy Chuck	1946.3	
1903	钟佩瑜	Benita Chung	1946.3	
1904	邓绣椿	Alice Deng		
1905	蓝惠莲	Elizadeth Lan	1946.3	
1906	何淑珍	Betty Ho		
1907	梁宝华	Annie Liang		
1908	黄雯比	Phede Huang		
1909				
1910	陈孜嘉	Teresa Chen	1946.10	
1910	王淑如		1947.7	
1911	郑　蕾	Diane Cheng	1947.4	
1912	梁秀兰	Shiy ley Liang	1947.6	
1913	黄秀瑚	Lolly Wong	1947.6	
1914	黄宝莲	Pauline Wong	1946.11	很快离职
1914	朱秀娣	Judy Chu	1947.6	
1915	韦秀仪	Cecilia Wei	1946.10	很快离职
1915	陈梦华	Ellen Chen	1947.6	
1916	陈妙玲	Betty Chan	1947.3	
1917	陈　珍	F.Chan		
1918	刘佩凤	Eve lyn Liu	1947.6	
1919	葛昌玑	Linda Koen	1947.6	
1920	刘玲娣	Margaret Lin	1947.6	
1921	史惠慈	Julia Shin	1947.6	

续表

证章号	中文姓名	英文姓名	入职时间	备注
1922				
1923	王汝新	J. S. Wang	1947.8	
1924	黄苏梅	S. M. Wong	1946.10	殉 职
1925				
1926	徐顺贞	Madel Hsu	1947.8	
1927	黄懿娴	Kaitn Huang		
1928	凌兼秀	Nellle Ldng		
1929	林葆立	Penny Ling		
1930	许品娴	Betty Hsu		
1931	郑瑶琴	Chr Istine Cheng		
1932	吴文洁			
1933	卢励洁	K. Lu		
1934	薛兰珍	L. Sin		
1935	谭 遗	M. Tan		
1936	魏美琴	Carol Wei	1947.10	
1937	朱梅珍	J. Chu		
1938	冯玉芬			
1939	文炜瑾	M. Mun		
1940	何洁贞	G. Ho		
1940	李怀烈	Violet Lee		
1941				
1942	朱人娴	Hlian Chu	1947.10	殉 职
1942	孙惠芳	G. Sun		
1943	沈爱琳	I Sheng		
1944	姜晴霞		1948.6	很快辞职
1945	方业安	Ya Fong	1948.6	
1946				
1947	杨维谦	Jeanne Yang		
1948	钱丽华	Deanna Chion	1948.6	
1949				
1950	黄云君	Maigaret Huang		
1951				
1952	吴民鼎	Jane Wu		
1953	张维霞	Vivian Chang		
1954	庄玲达		1948.6	
1955				
1956	周妙廉	Maureen Chau		
1957	张永芳	Nancy Chang		
1958	陈志慧	Judith Chen		
1959				
1960	林敏肆	V. Ling		



第二章 十八姐妹

周恩来的决策

1955 年夏，北京中南海。

国务院总理周恩来，盯着一份来自民航局的文件陷入了沉思。此时，新中国民航 5 年来走过的风雨历程，闪电般浮现在他的脑海里。

……如朝阳般喷薄而出的新中国刚刚诞生一个月，1949 年 11 月 2 日，中共中央政治局决定，在人民革命军事委员会下设民用航空局，受空军司令部之领导。这个时候，新中国民航只是宣告了机构的成立，并没有任何一种型号的任何一架运输飞机，是名副其实的白手起家。

1949年11月9日，中国航空公司总经理刘敬宜、中央航空公司总经理陈卓林领导“两航”起义，率领12架飞机由香港飞回大陆，其中1架降落在北京，另外11架降落在天津。随即，毛泽东主席致信称赞“两航”起义是一个具有重大意义的爱国举动，周恩来总理代表中央人民政府宣布“两航”是中华人民共和国的财产，并特任命刘敬宜、陈卓林分别担任中航、央航总经理。

“两航”的飞机和财产，成了新中国民航最初的家底。

1950年3月31日，民航局局长钟赤兵、副局长唐凯向毛泽东报告：“两航”飞机82架，但能为我掌握的只有12架，余70架还在香港，港府找借口不准起飞。

中国人民的财产岂容劫夺！在香港的“两航”爱国员工的护产斗争，一直在中国共产党的领导下进行。中央人民政府外交部副部长章汉夫先后发表声明，严重抗议英国政府劫夺我“两航”留在香港的全部财产，其中包括70架飞机。如果这些飞机能够回到人民的怀抱，新中国民航的实力就相当可观了。然而，帝国主义分子和国民党蒋介石集团坚持与中国人民为敌，英国政府不愿意看到一个有实力的新中国民航的出现，因此，他们一意孤行，从中捣乱破坏，先是炸毁了留港的7架飞机，后又非法将留港的31架飞机判给美国人陈纳德，并非法剥夺了中航申诉的期限。

西方敌视、破坏新中国民航，唯有社会主义的苏联，在真诚地援助新中国民航的建设。1950年7月1日，中苏民用航空股份公司正式成立，并从即日起，开辟了北京分别至赤塔、伊尔库茨克、阿拉木图三条国际航线。4年之后，中国政府和苏联政府发表联合公报：经中苏两国政府协议，自1955年1月1日起，将中苏合营公司中的苏联股份全部移交给中国，其中包括中苏民用航空股份公司。这就意味着，新中国民航的羽翼已经日趋丰满，可以独自单飞，展翅蓝天，穿云破雾了。

1955年7月，中国民航购进了第一批4架伊尔-14型飞机。此时的中国民航，拥有小型飞机8架，中型运输机30架。国内航线有了新的开辟，军委民航局也更名为中国民航局，直属国务院领导。这一切都表明，国家进入经济建设第一个五年计划（1953—1957）时期，民用航空的地位和作用大大加强了……

想到这里，周恩来浓眉下的那双大眼睛里闪烁出兴奋的光芒。他手持红蓝铅笔，在文件上重重地画了两道记号。飞机上配备女乘务员亦即空姐的问题，又猛然跳荡在他的脑海里。

“两航”的飞机上配备有空姐，周恩来是晓得的。有少数空姐参加“两航”起义后回了大陆，周恩来也是晓得的。他还听人介绍过，1950年“八一开航”，

由广州经汉口至天津的那条航线上有2名原央航的空姐。可是，“八一开航”之后，飞机上便从此取消了空姐这个职位。

不仅国内航线，就是中苏民用航空股份公司于1950年7月1日开通的北京—赤塔、北京—伊尔库茨克、北京—阿拉木图三条国际航线上，也见不到空姐的身影。这三条航线是由苏联飞行员在飞，苏联人似乎并不在意空姐和空中服务。

周恩来曾询问过民航局的领导，专包机上没有空中乘务员，服务问题怎么解决呀？民航局领导回答：平时由空勤组兼管，遇有专包机任务，临时从民航局机关借调女职工。这些女职工，有的事先给她们讲讲工作内容和注意事项就上天，有的原本就是“两航”时期的空姐。

1955年5月26日，印度尼西亚总理阿里·沙斯特曼阿米佐率印尼友好代表团乘坐中国民航CV-240型401号（即“北京”号）专机从广州至北京。这是新中国民航第一次在国内执行外国首脑的专机任务，而这架专机上的乘务员，就是临时从机关抽调的。

日理万机而又心细如丝的周恩来，甚至还知道这样一桩小事：1952年7月，新中国第一个国营民用航空运输企业——中国人民航空公司成立后，曾选调4名男学员（李永泉、杨春盛、蒋庆云、王福堂）经过短期培训担任空中乘务工作，但是不到一年，这4名男乘务员都改做别的工作了。[1]

“男同志不适合做空中乘务员嘛。飞机上不配备空姐，就谈不到提高服务质量，也不符合国际惯例，不成体统嘛。”想到这里，周恩来随手抓起了打给民航局局长邝任农的电话。

他明确指示，中国民航要重视服务，要招空中乘务员，由年轻姑娘担任，可从北京的中学生中挑选。

随即，一个令北京姑娘们兴奋的消息，便悄悄传开了。

秘密招乘

第一批空姐的招收，充满神秘色彩。马鸿志、王竹报、康淑琴、宛月恒她们至今回忆起来，还感到新奇和兴奋。

1955年九十月间，正是中学新学期开学不久的日子。

出生于山东济宁，后随父母来京的18岁的马鸿志，正在北京第十一中学上高二。一天，老师忽然把她叫到办公室，悄悄问她：“你怕汽油味儿吗？”

马鸿志被问得丈二和尚摸不着头脑，但还是如实回答：“不怕。”

---

[1]《当代中国民航事业》编辑部《中国民航史料通讯》第45期，1987年6月15日。

老师点点头："那好，有一份工作你愿意不愿意做啊？"

"什么工作呀？"

老师很神秘地用手指了指天上，便打住不说了。

这位老师平时爱说爱逗趣，今天这番谈话却显得异常严肃认真，这更加重了马鸿志的好奇心。她急急地追问："老师，您快说，是什么工作呀？"

老师这才迟疑着慢吞吞地说："那好吧，先不要对其他人说——民航。"

"民航，民航是干什么的？是当飞行员吗？"马鸿志大胆地追问起来。她一个刚到北京不久的农村姑娘，根本不知道民航是干什么的。

老师告诉说："不，是随机乘务员，这是新中国第一次招收空中乘务员。"

没等马鸿志反应过来，老师又不放心地叮嘱道："先不要说出去啊，暂保密！明天上午 10 点钟你再到我这里来，由民航局和市教育局的同志找你谈话，先进行一下初试、面试，再进行体格检查和政审……"

17 岁的王竹报，是北京第十女子中学的初中毕业生。当年考高中时，不巧正赶上霍乱流行，她发烧了，结果作文课没考成。缺一门课的成绩，这可怎么上高中啊？王竹报急得直掉泪。

好在那时有个规定，9 月份一开学，可以招插班生。正在她等招插班生的当儿，又有了新的消息：中央人民广播电台招广播函授班。有个校部班，仅 9 个学生，老师给这 9 个学生上课，全国听这个班的上课广播，念的都是高一的课程。这在当时那个年代，也算得上是一项教育创新和改革了。

王竹报成了这个广播班的学生。

广播班的功课很紧张，每天要学 10 个小时。但她很刻苦，也很有劲头。刚学了两个月，11 月的一天，老师高兴地对她说："王竹报，你可以工作了。"

王竹报很惊讶："怎么可以工作了？"

老师说："民航招生，干什么不知道，反正在飞机上工作。"

王竹报毫无思想准备，怯怯地问："我……能行吗？"

老师说："机会难得。上面有通知，要各校推荐品学兼优的应届初中毕业生，我们班推荐两名，还要面试、体检、政审。对了，你可以回去先征求一下家里的意见。"

说完，老师递给她三张表格，要她如实、认真填写。

王竹报把三张表格拿回家。母亲是家庭妇女，一看表格，就扔到了一边，说："继续上学！"

父亲拿起表格，仔细看了看，说："去！"

王竹报看看父亲，又看看母亲，有点拿不定主意。

父亲是中学英语教师，有时还到大学讲课，是有见识、有主意的人。他帮她分析说："可能是在飞机上做招待工作。这个工作接触面广，而且飞机上都是些层次高、素质高的人物，这有助于你学习成长。"

王竹报点头。

父亲又进一步分析说："现在国家正在进行大规模的经济建设，民航的作用大得很，这个行业有前途！"

"那我去。"王竹报说。

母亲于是不再反对，她向来听父亲的。

就这样，王竹报抓住了这个决定和改变自己人生命运的好机会。

河北平山姑娘康淑琴，14岁时才来北京找两年前调到北京邮电部工作的父亲，那是1952年初春。3年后，她考入北京女子第八中学的高中部，年方17岁。

11月份的一天，一个她不认识的老师找到她，悄悄地对她说："有个单位要招人去工作，学校要你去。"

康淑琴一听，蒙了，脱口而出："我不去工作，我刚考上高中，我要读书。"

老师说："这可是个好单位，民航。"

康淑琴压根就没听说过"民航"两个字，也不知道民航是干什么的，仍旧干脆地说："民航？什么民航？我不去！"

如此爽直的拒绝出乎老师意料，他愣了一下，说："哦，不愿意……那就算了。"

临末了，老师严肃地叮嘱了一句："不过，不要说出去。"

康淑琴确实没有说出去，连家人也没有告诉，照常上课。

但没过几天，老师又找到她。这次她认识，是学校教导主任。

教导主任慢悠悠地说："康淑琴同学呀，前几天不是找你谈话了吗？听说你还不愿意去，那可不行，多好的机会呀，怎么能不愿意呢？"

康淑琴低头不语。

教导主任又说："想好没有啊？……你再好好考虑考虑，恐怕还是得去。"

康淑琴回家后告诉了父亲，父亲说："单位领导也跟我谈了，好像说了'民航'两个字……"

康淑琴执拗地说："我不知道民航，我只知道想继续读书。"

父亲郑重地说："组织上两头出面，这事儿恐怕小不了。听说强调保密，政审也挺严的，你得有个思想准备。"

又过了几天，快到期末考试了，找康淑琴的第三次谈话开始了，这次出马

的是学校团支部书记。

团支部书记一脸严肃："康淑琴同学，你这个共青团员的组织观念哪里去了？民航局要你去工作，学校推荐你，就推荐你一个，这是组织的信任呀，你怎么能说不去就不去呢？你这个先进、模范，还想不想当啦？"

康淑琴一听，吓坏了，没有组织观念，不让当先进、模范了，弄不好还会受处分，那多丢人啊！于是她赶紧表态说："我想通了，愿意去！"

团支部书记的脸上顿时云开日出。

直到退休之后，康淑琴回忆这段往事，还纳闷："一直到今天，我也没弄明白，学校为什么点到我呢？……比我长得好看的有的是嘛！"

21 岁的宛月恒从安徽农村老家来京投奔兄嫂，在西城区广播函授班读书。一天，区辅导员吴老师找她个别谈话。

由于宛月恒是烈士子女，来京后从校长到老师，都对她格外关心，也给予了她一些特殊照顾。

"宛月恒，你愿意不愿意工作？"吴老师开门见山。

"愿意。"宛月恒毫不犹豫地回答。她觉得寄人篱下的日子不好过，不如自己养活自己。

"民航要招人，当随机服务员。"吴老师告诉她。

"行，船上也行。"宛月恒根本不知道民航是做什么的，以为是在轮船上工作呢。

"不是船上，是飞机上。"吴老师指了指天，随后又交代说："那就给你报名了，后面等通知，先不要说出去呀！"

很快，宛月恒就接到了体检通知。

新中国第一批空乘的招收，条件与今天相比有天壤之别。当时是将政治条件放在第一位的，家庭出身、社会关系必须合格，共青团员尤为欢迎；其次就是本人表现，是否品学兼优，能否吃苦耐劳，这一条非常重要。至于外表、长相、高矮、胖瘦，就是第三位的了，甚至压根也没在衡量之列。

王竹报至今还清晰地记得面试现场一位领导模样的人对工作人员的交代："你们看，有的女孩子娇气得很，是男孩子送来的；还有的女孩子涂脂抹粉，戴着耳环项链，这样的统统淘汰，一律不要！我们就是要朴朴实实的带学生气的孩子。"

马鸿志至今也还清晰地记得面试的情景。

“你愿意当飞机上的乘务员吗？”女工作人员问。

“愿意，否则就不来了。”马鸿志赶快回答。

“小鬼头很爽快呀！哪儿的人？”

“原籍山东！”

“噢！是山东姑娘的性格。”

马鸿志咧嘴笑笑。

“当好乘务员可不能想得那么简单哟！”女工作人员认真地开导说，“不光是端端盘子、送送茶水点心，更不是坐上飞机到处玩玩，吃得好穿得好的事，而是要通过你们热情周到地为中外旅客服务，体现民航甚至国家的精神面貌。你们的一言一行，不但关系到民航事业的发展，而且关系到国家的威望和荣誉。你们是新中国成立以来第一批招收的乘务员，希望你们能带个好头。”

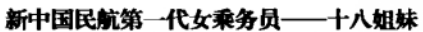
马鸿志使劲点头。

“你身体怎么样？有什么毛病吗？”女工作人员一边问，一边用审视的目光打量她。

马鸿志自信地回答说：“什么毛病也没有！”

“那好吧！请到对门房间进行体检吧！”女工作人员笑笑，挥手指指对门。

面试顺利通过。



新中国民航第一代女乘务员——十八姐妹



接下来的体检也是很严格的。体检房间内，几个空军女医务人员和招工人员，对每个应考的姑娘上上下下、从头到脚地仔细检查一遍。哪儿有个疤，哪儿是颗痣，牙齿是否整齐，吐字是否清楚，都一一查到。接着又进行了内科、外科和听力、视力以及平衡感觉的检查。

就这样，北京市几百名被各个学校推荐出来的中学生，经过严格的面试、体检、政审，最后录取了16名女中学生。

另外还有两名是来自民航局的工作人员，一名叫张素梅，另一名叫寇秀荣，也被选为乘务员。

山西怀仁姑娘张素梅1948年初参军，属二野一支骑兵部队，参加过抗美援朝。从朝鲜回国后，她以排级干部的身份转业到民航局工作。十八姐妹集训前，她曾多次被临时抽调到飞机上担任服务员。由于她年龄最大，1934年正月出生，又有中学生们无法企及的革命资历和组织能力，便义不容辞、顺理成章地做了十八姐妹集训班的班长。

山西榆次姑娘寇秀荣1949年3月参军，原是二野炮兵政治部文工团的舞蹈队员，后调北京军区，准备去朝鲜。由于形势任务的变化，她所在的部队没有去成朝鲜，她于1955年夏被挑选到民航局，准备做乘务员。她一转业，组织上就为她办理好了护照、黄皮书（一种做出国检疫用的记录本），显然是有意准备让她经过短期培训后飞国际航班。她先到民航局工作了几个月，任务是抄人事档案，随后就参加了十八姐妹集训班。

新中国民航有史以来第一批空姐，也可以说是新中国民航的“长女”，就这样诞生了！

北京东长安街14号

刚刚初中毕业的女孩子，十八九岁的中学生，有的还是走出农村进城不久，天真烂漫，稚气未脱，懂得什么呀？

因此，虽说被选为空乘，但她们对民航、对飞机都毫无了解，充满好奇。有的想，飞机上是个什么样呢？是不是像小说上说的腾云驾雾啊？还有的兴奋、激动、神秘、向往以及恐惧交织在一起，不住地心里发问，人在“天上”是不是很可怕？在“天上”还能下来吗？还有的想，坐飞机的都是些什么人？都是大干部吗？他们好伺候吗？……

这一切，看来得通过集训才能见分晓。因为民航局的工作人员对她们说过，

你们脑子里肯定有不少问题，集训时统统给你们解决！

1956年新年过后，18名学员开始了集训。这是新中国空姐的“黄埔一期”呀，但当时她们可谁都没有意识到。

集训地点在北京王府井南口，路北的东长安街14号。临街的这个大院，地处闹市，按说不适合学习集训。好在它分前后院，前院是二层小楼，民航局商务处、售票处设在这里。后面相通的小院虽然不大，条件简陋，但相对封闭，可以闹中取静。

新中国民航的一切都是朴素的。后院这个新中国空姐的“黄埔军校”堪似一个“微缩景观”：有一个小小的操场，有一副篮球架和一副双杠。教室和宿舍是3间平房，又上课又住宿。食堂、洗澡的锅炉房也在后院内，到点就会溢出扑鼻的饭菜香味。教室也是简简单单，青砖地面，白粉墙壁，普通的木质课桌板凳，中间放块大黑板。老师讲课，用白粉笔写板书。

担任班主任兼英语教员的，是“两航”起义北飞随行人员、来自民航局机关的吴景岩。他长期从事民航客货运输，业务熟悉，新中国成立前，曾一度担任中央航空公司的代经理，资历、经历、业务、英语都是一流的。他每天一大早从家里跑来，敲门催姑娘们起床，领她们出操跑步，进行各种体育锻炼。

另一位教员，是来自民航局机关的韩燕信大姐。她原是中航的职员，待人礼貌和气，做事细心周到，工作经验丰富，教学示范不厌其烦。她负责训练机上服务，给姑娘们讲飞机上各种设备如何使用，有哪些准备工作要做，不同旅客如何对待，起飞降落时有哪些注意事项，以及个人的衣着、化妆等方面有什么要求等。例如，当接到第二天有飞行任务时，首先要详细向调度和空运部门了解该航班的飞行性质和航线，旅客多少，有什么特殊情况和要求，然后根据旅客多少及了解到的有关情况，通知或亲自到负责机上供应的部门申请供应品。同时，根据这次飞行任务的地点、气候和在外天数，做好个人衣着等方面的准备。如果遇到自己不太熟悉的航线，飞行前要查找、翻阅有关资料、外语会话，比如沿线经过哪些省份、城市，有哪些名胜古迹、山川河流等，以便到机上给旅客介绍。还要准备航线上可能会碰到的情况等。总之是做到心中有数，有备无患，防止到时候手忙脚乱，顾此失彼。在飞机起飞前两小时，就应该到飞机上做一次全面检查，主要是落实旅客情况，清点供应品配备，打扫客舱厕所，换上清洁沙发套和卫生袋等。飞机到了中途站，不论过夜还是停一会儿就走，乘务员都要整理机上卫生，增添服务用品。对个别旅客提出的要求或碰到特殊情况，乘务员要及时报告机长或航站负责人，以便尽快更好地解决，争取飞行正常，让旅客满意。

还有一位30来岁的苏联女教师（带着一个六七岁的小女孩），教姑娘们俄语。

其他的教员，都是来自民航系统的兼职教员，他们分别讲飞机、机场、飞行、机械、调度、气象、客货运输、地面服务等方面的简单知识。有位教员讲机场，上来就在黑板上写了个大大的“鸡”字，然后打上个大大的“×”号，说：“我讲的机场，是飞机场，不是养鸡场。”几句开场白，引得姑娘们哄堂大笑。

还请外交部礼宾司的同志来讲礼宾课，内容包括外交礼仪，各国风土人情，宗教信仰以及我国的对外政策和礼宾方面的有关规定等。

集训没有教材，每人发一个本子，老师在上面滔滔不绝地讲，姑娘们在下面拼命记。下来后互相对照笔记本，把记得不全的地方补上，然后再看着笔记本温习。

集训的时间安排，一般是上午正规讲课，学习各种专业知识，下午座谈讨论，或者到现场参观实习。

这样的集训，今天看来再简单不过，是很不系统，也很不正规的，但姑娘们都学得很认真，也很刻苦。新中国第一批啊！要上天啊，她们想起来就感到自豪。况且，谁也不甘落后。

俗话说，仨女一台戏。18个姑娘，天天学习、生活在一起，紧张、严肃之余，也充满了少女的纯真和生活的乐趣。

十八姐妹按年龄大小依次排列。左起：张素梅、宛月恒、寇秀荣、宋淑敏、李雅惠、陈淑华、马鸿志、李淑清、郭毓贤、康淑琴、王绍勤、朱玉芳、石秀英、王竹报、张若兰、沈伦、李淑敏、孔宪芳



相处一段时间，尤其是看了安徽黄梅戏《天仙配》之后，有几个平时比较活跃的女孩子，开始一个一个地问别人，哪年哪月出生，家庭怎样，有什么喜好等等。然后，就见她们几个唧唧喳喳在一起议论着什么。

一天，大家在宿舍里休息，张若兰拿着一张纸条，一本正经地宣布说："我们几个人，也该论论大小了。"

"好啊！"大家齐声赞成。

"张素梅是大姐。"一片掌声。

"宛月恒是二姐。"又是一片掌声。

"寇秀荣是三姐，宋淑敏是四姐，五姐李雅惠，六姐……"张若兰继续宣布着。

"你呢？"有人性急地插问。

张若兰笑嘻嘻地说："我嘛，排在第十五个。"

这时，沉稳的班长张素梅发话说："大家别吵吵，让她念完。"

于是，张若兰清了清嗓子，以年龄大小为序，重新开始，一口气念了下来：

张素梅、宛月恒、寇秀荣、宋淑敏、李雅惠、陈淑华、
马鸿志、李淑清、郭肇贤、康淑琴、王绍勤、朱玉芳、
石秀英、王竹报、张若兰、沈　伦、李淑敏、孔宪芳

张若兰话音刚落，不知谁说了一声："嘿嘿，我们这是梁山泊英雄排座次呀！"

大家"轰"的一下哄笑起来，吵闹声差点掀翻屋顶。

从此，十八姐妹就这样叫响了。

十八姐妹中，大姐、二姐出生于1934年，22岁，其余大多出生于1938年或1939年，18岁或19岁，都是青春靓丽，豆蔻年华。

与呕吐作斗争

经过两个多月的学习后，姑娘们盼望已久的试飞课就要开始了。试飞课并不是专门为她们安排的，而是西郊机场的飞行员们进行起落训练时，让她们参加。这样两相兼顾，是一种节约。

理论上学了那么多飞行知识，真的要"上天"了，过去那些疑问马上要得到验证了，姑娘们激动之余，又有些忐忑不安。"上天"是个什么滋味呢？"飞"起来是个什么感觉呢？这试飞课到底怎么上呢？

还有，老师讲课时说过，检验一个人是否适应飞机上的工作，就看她晕机不晕机，如果晕机，自己呕吐得一塌糊涂，还怎么照顾旅客，为旅客服务呀？那么，自己能不能过这一关呢？每个人又怕又想早点证实。这种矛盾的心理，

让姑娘们充满了期待。

天公作美，那是个特别晴朗的好天气，非常适合飞行。来接的汽车一到，姑娘们便蜂拥而上。一路上有说有笑，打打闹闹，一个比一个嗓门高，那意思分明是在姐妹们和老师面前显示，自己的身体状况和心理素质比谁都好，试飞肯定没问题！

一架苏制里二飞机静静地躺在停机坪上，飞行员小伙子们叉着腰站在一旁，等候准"空姐"们的到来。

汽车直接到停机坪附近停下来，姑娘们急不可待地跳下汽车往飞机里钻，生怕不让自己上似的。教员韩大姐见状，连忙招呼大家一个一个依次上，以免拥挤到后舱，影响飞机的平衡。韩大姐亲手给每个人发了一两个清洁袋，交代注意事项……然而，姑娘们此时的注意力已不在这上面。机场和飞机上的一切都使她们感到新奇，不要说坐飞机，就是如此近距离地看到飞机，也是大姑娘上轿头一遭哩！

就在她们欢笑着争抢着上飞机的当儿，她们压根就没有留意到旁边飞行员嘴角流露出的那丝意味深长的"笑"意……

飞机轰鸣着启动，滑行，加速，最后腾空而起。飞机慢慢爬高，转弯，眨眼工夫就到了西山上空。不知谁惊喜地叫起来：快看，玉峰塔、香山！又有人叫起来：快看，颐和园、昆明湖！哈哈，咱们坐飞机逛公园呢，真来劲！

听这么一叫，大家都争先恐后地挤到舷窗前，把脸紧贴在玻璃上往外看，恨不得把窗子开大点，探出头去看个究竟。

就在这时，飞机突然来了个大转弯，急剧下降，随后就是一个俯冲，姑娘们还没反应过来，就一个一个地倒在了座位上。"呀！"机舱里一片惊呼。

飞机不停地起飞着陆，一个接一个，像发了疯，上了瘾。不一会儿，有的姑娘脸色开始发白，有的姑娘开始恶心，有的姑娘直接呕吐起来。这时候，说笑声没有了，呕吐得越来越多。这架里二飞机小且不说，还是架货机，机舱密封不好，噪音大，两边顺着坐，没有安全带，震动大，又是接二连三地飞起落，加上姑娘们第一次领教坐飞机的滋味，不呕吐才怪呢！韩大姐带领两三个没有呕吐的姑娘当起义务服务员来，一会儿帮这个拿呕吐袋，一会儿给那个捶捶背，一会儿又打开通风孔，让呕吐得难受的姑娘们侧身躺好，忙得不亦乐乎。

飞机还在一次又一次的起飞降落，韩大姐像哄小孩似的安慰大家说："别怕，慢慢就会适应的。只要不紧张，就会轻松了，谁都有这一关……"

七八分钟一个起落，十几次不停的起飞降落，姑娘们的承受能力已到极限。她们以恳求的目光，可怜巴巴地望着韩大姐，想让她请求飞行员别飞了。

可是，一向善良、温情的韩大姐，此刻却像变了个铁石心肠的人，对姑娘们的恳求故意视而不见，就是不说暂停的话。

这时，一位年轻的飞行员走了出来，环顾大家一眼，调皮地笑笑，说："咦，你们怎么不唱啦？刚才往飞机里钻的那股劲头哪去了？哈哈！飞机上不是好玩儿的吧？"

没吐但心里直难受的马鸿志听了这番"幸灾乐祸"的话，以为是他使的"坏"，把她们整得这样狼狈，正想狠狠地瞪他一眼，不料他话头一转，说道："好吧！姑娘们，要想到飞机上工作，人人都得过这一关。别怕，今天咱们就少飞几个起落吧！你们也该早一点儿回去休息了。"说完，转身回驾驶舱去了。

果然，飞机着陆后就停下来了。

回程的汽车上，没了往日集体活动时嘻嘻哈哈的热闹气氛。姑娘们一个个东倒西歪地靠在座椅上，懒得说话，甚至懒得睁眼。几个晕机厉害的有气无力地说："看来这个工作实在太难受了，可能我干不了……"

韩大姐笑着鼓励大家说："别担心，慢慢就会好起来的，以后再飞几次，就适应了。再说航班飞行也不会这样颠簸难受的，今天是个下马威。你们今天不论是晕机的和不晕机的，都表现得很好，放心吧，会过关的。"

回到宿舍后，姑娘们一个个倒在床上，浑身像散了架，连饭也不想吃了，都蒙头大睡了。有的睡梦中还在嘀咕："这碗饭可真不好吃呀……"

以后姑娘们又飞过几次，不外乎是"革新"号（C–47 型飞机装上里二飞机的发动机）、伊尔 –14，都是小飞机——狼狈相也和第一次差不多少。

中国那句"艰难困苦，玉汝于成"的老话实在太有道理了。学习、训练和试飞实习上历尽艰难困苦之后，十八姐妹没有一人掉队当逃兵，她们一个个咬牙坚持下来，都成器了。只有到这个时候，才检验出新中国民航第一批招乘的条件——娇滴滴的不要，吃苦耐劳的才行，没有理想追求的不要，政治上要求进步的才行——制定得是何等英明！

沈伦是呕吐反应比较厉害的一个。从空中实习到正式执行专包机任务，她一直很难适应空中生活，飞行中呕吐不止，后来甚至成了条件反射，一听说飞行就恶心。17 岁的小姑娘，呕吐得这样厉害，吃不下饭，睡不好觉，人也日见消瘦，领导和同志们都有点心疼了。飞行队的李政委专门找她谈了一次话，试探着问："小沈啊，你年纪这么小，再吐不行啊！身体要吐坏的。你想没想过不飞了，改做地面工作啊？"沈伦好强地说："没想过。别人能飞，我为什么不能？吐不怕，慢慢就会适应的。你们领导一开始不是也这样说的吗？……我要飞下去！"果然，吐了一年之后，沈伦终于渐渐适应了飞行生活。她一直飞到 1967

年，才因身体原因停飞改做财务工作。

经过半年左右的集训，到 1956 年 6 月，十八姐妹全部先后走上了新中国民航急需的工作岗位。她们被分配到 4 个地方，北京、广州、重庆、乌鲁木齐。其中，王绍勤、宋淑敏到了广州管理处，李淑清、宛月恒去了重庆管理处，陈淑华、孔宪芳到了最远的新疆管理处，其余 12 人留在北京管理局。

终于飞起来啦

十八姐妹的集训和集训后立即投入工作，与新中国民航的整个发展形势有关。

进入 1956 年，新中国民航喜事不断。

2 月 21 日，中央人民政府副主席刘少奇在听取民航汇报时指出："中国是一个大国，必须发展民用航空，这一点是肯定的；同时，中国又是个强国，没有强大的空军是不行的，强大的空军必须有强大的民用航空。"

4 月 11 日，新中国民航开辟了昆明经曼德拉至仰光航线。

4 月 24 日，新中国民航开辟了广州至河内航线。

5 月 25—29 日，新中国民航试航北京—成都—拉萨航线取得成功。

10 月 6—25 日，新中国民航试航拉萨至印度巴格多格拉航线取得成功。

第一个五年计划的顺利完成，给新中国民航写下了值得自豪的一页：1957 年年底，中国民航拥有里二型、伊尔 –14 型飞机共计 77 架，有国内航线 23 条，国际航线 4 条，旅客运输量 6.85 万人，货物、邮件运输量 7976 吨，通航里程 26445 公里。

就是在这样一个新中国建设热气腾腾、民航发展蒸蒸日上的大好形势下，十八姐妹英姿飒爽、意气风发地走上了空乘服务的大舞台，并且引人注目的一天天发挥着重要作用。

依那个时候的飞机设备和条件，乘务员不能吃苦耐劳是压根干不了这个活，完成不了航班任务的。

每次飞行的前一天的下午，乘务员都要进行业务准备。

去停机坪给飞机打扫卫生是主要一项。当时没有摆渡车，不管刮风下雨，都是自己走 20 多分钟去机场。提个小铁桶，到杂草丛生的水龙头处，接上满满一桶水，然后登上又高又陡的工作梯，一步一步小心翼翼地爬进客舱。

把水提进客舱后，顾不上喘口气，赶紧扫地，换椅套，擦桌板，整理服务间。飞机小，那时还没有吸尘器，只能用扫把扫，地毯上不能洒水，为了防止灰尘，只能轻轻扫。尽管如此，尘雾还是随着扫帚上下翻飞，呛得乘务员咳嗽不止。

所换的椅套，也是乘务员从供应室抱上来的。飞机的座椅间隙特别小，一个人不屈膝，都没法过。由于无法在两排之间站立，只好跪在座椅上套后背套，十个手指常为套椅套而抠起“倒刺”。看到套好了的座椅，她们那阵心里特别希望别人“千万别动我的椅套”，连自己都舍不得坐一坐，生怕弄得不整齐了。

每次打扫客舱卫生，都是汗流浃背，这是指夏天。

如果是冬天，虽然不会汗流浃背，却比汗流浃背还要辛苦。因为夏天还好一点，天亮得比较早。一到冬天，早上天还黑着呢，她们就要提着皮箱，里面是裙子，外面穿着苏式的呢子大衣，顶着刺骨的北风，前往停机坪。停机坪上的螺旋桨飞机肯定正在试车，试车要十几分钟，试车吹起风浪，再加上西北风刮着，寒风刺骨，她们就在下面站着等。路上走了十几分钟，再在那里站十几分钟，半个多小时了，早已透心凉。等到上普通的工作梯的时候，她们提着皮箱，穿着硬硬的半截的小靴子上去，随时都有摔下来的可能。飞机上没有暖气，要把飞机从停机坪拖到客机坪后，慢慢地加温，温度才能上来，这需要一个半小时的工夫。温度刚刚开始上来，就要上客了，她们为客人的忙碌便开始了。

除了吃苦耐劳，还必须有责任心、上进心。那时候特别在乎挂在机舱前面的那个红色的意见簿，特别在乎旅客们写下的或口头反映的意见，唯恐服务得不好，出了洋相，让客人不满意。都是共青团员，可不敢给团徽抹黑啊！况且，都还在暗暗努力，争取向党组织靠拢，希望早日成为一名光荣的共产党员呢！那是一个突出政治、强调精神的红色年代，年轻人对政治生命的热爱，甚于肉体。无论是学习上还是工作上，谁要是成为落后分子，那将是莫大的耻辱。

20世纪五六十年代，人们对金钱的追求和兴趣，远远没有今天浓厚。当然，当时也不是不考虑经济待遇，而是将其置于政治之后，叫做“政治统帅经济”。如果有谁把一个“钱”字挂在嘴边，天天算计经济待遇，准会遭到耻笑，而且她也干不下去，早就被清除出空姐队伍了，因为精神上不高尚，政治上不过硬。

1956年，国家刚刚结束战争时期的供给制，采用分级的工资制度，级别决定薪酬。无论是飞行员，还是空姐的工资待遇，除了公里费（飞行补贴）是个特殊待遇外，没有任何额外收入。

从空军转业来民航的飞行员，每月平均工资只有50元左右。

乘务员，第一年实习期，每月的工资是28元，一年后转正，每月的工资是44.5元。这和社会上比较，已经不算少了。但社会上不知道的是，空姐每月伙食费是65元，按规定自己要负责一半。每月飞行数千公里，每公里补贴几分钱不等，一个月能拿到30多元的公里费，刚够交上伙食费。此外，服装、鞋袜、出差用的手提皮箱，也要从工资里扣。

马鸿志记得，她飞行不久，即开始从每月工资公里费中扣除20元还债。后来因住地离机场较远，早晚上下班要骑自行车，大队为乘务员们每人买了一辆苏制女车，也同样从工资中扣除。飞国际航线，理论上有外汇飞行补贴，但她们从来没有见过外汇是什么样的，也没有人算过和问过。过了很长时间，不知哪位领导想起给飞苏联伊尔库茨克航线的机组人员每人每次几卢布。这样飞行三年五载，也许能买上一台小收音机，这已经足够令人羡慕了。其他国际航线，不要说几大件，连小件工艺品也买不起。

有谁抱怨过吗？没有。非但没有，姑娘们还挺知足的，毕竟自己穿着毛料制服和皮鞋啊！毕竟每餐至少四菜一汤，还有水果、糖果啊！毕竟如果飞专机、包机，还能受到招待，可以随同首长们参观访问、参加宴会和看戏啊！而中国绝大多数普通老百姓，怎么能享受到这些呢？姑娘们的知足还在于，每当她们走在大街上，总能引来无数羡慕的目光，甚至还有啧啧的称赞声，这该是多大的幸福啊！

生活就是这样，找准了参照点，学会正确地比，总能自得其乐。并且，有了高尚的追求，把工作、事业放在第一位，生活总感到充实和满足。

康淑琴第一次飞行是在北京至沈阳的里二飞机上，15个座，机上就一个乘务员，单程两个小时。旅客从后舱门登机，上飞机后不用对号人座。她是拿着培训时的笔记本上飞机的，不知道该怎么干呀，心里直打鼓。头天，她还温习了不止一遍，但那都是教员讲的课堂上的东西，真到实际中，还不知道怎么回事呢。那时没有所谓的带飞，第一个教大学的肯定没有上过大学嘛，她们就是边干边摸索，叫学中干，干中学。康淑琴不知道机长是谁，也不知道起飞后多长时间该服务，她连块手表都没有。好在飞机上旅客不满，压力要小些。

飞机起飞后，她坐不住了，来到驾驶舱询问。驾驶舱里5个人，有正、副驾驶员，领航员，报务员，机械员。她和他们都不认识，她问：“我是第一次飞，该出去工作了吗？”驾驶员说：“不要，飞机正爬升，快坐下！”

康淑琴只好坐下，但她坐不住呀，心里老惦记着服务。感觉飞机平飞后，康淑琴开始服务了。她端着托盘，托盘里盛着玻璃杯，从暖瓶里倒出兑好的茶水，一一送给客人。除了送水，还送糖块，以及报纸杂志，其他就没有什么好送的了。国内航线没有餐食，即使需要用餐，也都是在地面。

飞机上的客人大都是第一次见到乘务员，而且是由扎着小辫子的年轻姑娘担任，很好奇，纷纷提出问题。康淑琴热情地一一回答，诸如飞机飞多高，到沈阳飞多久，她自己什么时候参加工作的，等等。

俗话说，万事开头难。一旦开了头，也就不难了。北京—沈阳，康淑琴第

一个航班下来，大体完成得不错，没有明显失误。她的信心增强了。

康淑琴后来飞伊尔 -14 型飞机，没有少吃苦头。这种两个螺旋桨的小型客机，最多能乘 24 人，时速 400 公里，飞行高度一般在 3600~3900 米。从北京经西安至成都航线，要过秦岭，必须飞 4200 米，否则怕撞山。但伊尔 -14 没有氧气，加上秦岭上空的气流总不稳定，飞这么高，缺氧，又颠簸得厉害，前后有十几分钟时间，难受程度可想而知。旅客呕吐，康淑琴也呕吐，但呕吐过后，她还要坚持照顾旅客。有的旅客心疼她，说："姑娘，坐下歇会儿吧，看你累得脸都黄了。"她笑笑，说："我不要紧，客人得照顾好。"

在飞机上，康淑琴自己带着针线包，发现旅客衣服扣子掉了，她就给钉上。她给中国旅客钉过扣子，也给外宾钉过。

工作积极，吃苦耐劳，责任心强，康淑琴很快成了党员发展对象。1959 年 9 月，她光荣地加入了中国共产党。

早期的新中国民航的飞机都比较小，主要是里二、伊尔 -14、伊尔 -12 三种机型，1 架飞机上也只有 1 名乘务员。1959 年以后，陆续引进了苏制伊尔 -18 型、英制"子爵"号、苏制安 -24 型这些大飞机，1 架飞机上的乘务员才变成了 3 个。这样，第一代空姐就义不容辞地担负起了传帮带的任务。

20 世纪 70 年代初，康淑琴开始飞拉萨航线。作为乘务队队长，她自己要飞，还要调遣别人飞。那时飞拉萨很辛苦，最高时海拔 3600 多米，严重缺氧，航线时间又长，好多乘务员不适应。派到哪个乘务员时，看到她很疲劳，不舒服，康淑琴就主动说："你休息吧，我替你飞。"飞机到了拉萨，有些旅客头晕头疼，高原缺氧的反应大，她看到了，就帮着旅客提行李，把旅客送下梯子，对有的特殊旅客，她一直送到候机楼。其实，她自己身体也不舒服，但她强忍着，心里直鼓励自己："要坚持住。"

就身体条件而言，康淑琴不是最好的。她个头矮，皮肤黝黑，也不善言谈，但她最大的特点就是踏实、真诚。从 1956 年 6 月到 1984 年 11 月，她在蓝天飞行 28 年。十八姐妹中，她是飞得最多、停飞最晚的一个。

康淑琴工作中取得的荣誉和政治上的进步也令人刮目相看。1958 年，她被评为民航先进生产者。1960 年，她被评为全国三八红旗手。随后，她由一名普通的乘务员，被提升为民航北京管理局乘务队队长，以后又担任乘务大队政委、飞行总队政治部副主任、国航飞行总队纪委办公室主任，成长为一名正处级国家干部。

王竹报第一次飞行是 1956 年 7 月，由北京至上海，飞机是 18 个座位的伊尔-14，就她一个乘务员。她是带着忐忑不安的心情上的飞机，心里一直默念道：

"可别出洋相啊！"她最担心送水时遇上颠簸，把玻璃杯打了，或把水洒到旅客身上。

身穿灰色制服，头戴无沿软帽，扎着两只大辫子的王竹报，微笑着站在机舱门口向每位登机的旅客道"您好"，旅客们也都朝她微笑点头。看到中国民航有空姐了，旅客们都很高兴。从风度、气质、装束上，王竹报感觉每位旅客都像领导干部，有的还像大干部。她的感觉没有错，那时候乘飞机的，都是国家军政人员，而且如果不是县团级以上干部，没有资格坐。

记得在飞机上实习时，站都站不稳，别提服务了。正式飞航班了，可千万要站稳啊！还好，她托盘中一次端着的8杯水，都没有出问题，顺顺当当地送到了客人手中。这最担心的一关过了，她心里才一块石头落了地。

整个航程，分三段飞行。到济南后落地加油，她得抓紧时间打扫机舱地面、座位和卫生间的卫生。由济南到南京后再落地，除加油外，客人在地面用餐，她也要抓紧时间打扫机上卫生。飞机到上海后，当天飞不回来了，机组就在上海过夜。

那时飞机上没有今天这样的广播，需要告知旅客什么事，王竹报就得站到机舱中间位置，大声用标准的普通话字正腔圆地进行口头广播。也好，这有助于练嗓子，这一关过了，到时候京剧清唱就没有任何问题啦！

这天的飞行，王竹报格外小心，也格外努力，生怕出什么纰漏。她想要个"开门红"。但到上海落地后，还是把她吓了一跳。

机长从驾驶舱走出来，指着机头旁边的意见簿，严肃地对她说："小王，看看，你怎么服务的？客人提意见了！"

王竹报一听，脸色刷地变了。她不知道哪里出了问题，傻傻地愣在那里等机长批评。但机长不理她，一扭头，进驾驶舱去了。

王竹报愣了一阵，最后忍不住了，走过去拿起意见簿看，只见旅客写的是："飞行平稳，服务周到，令人满意，值得学习。"这下她转忧为喜了。

她拿着意见簿，三步并作两步，到驾驶舱给机长看。机长看也不看，嘿嘿地乐了。原来，机长早已知道是表扬，只不过故意吓唬吓唬她，跟她开个玩笑。

第一次飞行的这条表扬意见，让王竹报记了一辈子。晚年她回忆说："我那时还不到20岁，可乘客都是三四十岁的国家干部和外宾，他们还要向我学习呀！我心里美滋滋的，工作劲头甭提多足了。"



十八姐妹之一的王竹报



周恩来总理（右六）、贺龙副总理（右七）与机组人员合影

由北京飞一趟上海，一天要工作10个小时以上，而这还不是最累的航线，最累的要算飞昆明。伊尔14飞机小，速度慢，续航里程短，飞昆明需要一站一站地落地加油，好似跑接力棒一般。北京先至太原，飞1小时20分钟，停1个小时。太原再至西安，飞1小时40分钟，又停1个小时。西安再至重庆，飞1个小时50分钟，再停1个小时。重庆最后至昆明，飞1个小时50分钟，落地后打扫卫生，在昆明过夜。这样加上两头的准备工作时间，一天下来要在飞机上忙碌12个小时。

可是，没有哪个姑娘叫过一声苦，喊过一句累。回到北京后看到黑板上又有任务，二话不说，接着再飞。一周七天，她们只有星期七，而没有星期日。

同康淑琴的感觉一样，王竹报飞昆明，过秦岭时，也总要难受一阵子，有时还会遇到不大不小的麻烦。一次，伊尔14颠簸完后过了秦岭，她正在分发报刊，突然飞机遇到浓积云，猛地颠了起来，一下子把她蹾到地上，又一下子把她弹起来，头撞到了飞机顶棚。一阵剧痛袭来，她差点晕了过去。没有系安全带的客人，被弹起后落到了椅背上。一些小的行李物件，也从行李舱内摔落在地。好悬哪！事后机长告诉她，飞机一下子落了50米。而她的脑袋，这一撞落下了个头疼的病根，多年后才慢慢消失了。

飞行中遇到因气流不稳而颠簸，还属于小菜一碟。如果在异国他乡空中遇到龙卷风，那还着实有点吓人。

马鸿志这样讲了她的一次经历：

龙卷风，我们老家叫旋风。小时候，在田间地头玩，常常看到一阵打着转的风刮起来，卷起不少枯枝败叶，盘旋着上天。听大人讲，这旋风是小鬼的阴风，刮到谁身上谁就要倒霉，会有大灾大难。所以每当看到旋风来了，我们就赶紧躲避，躲不及就赶紧趴在地上，爬到低洼的地方，免得被鬼风吹着。

万万没有想到，坐在飞机里，有时也会碰上龙卷风。这龙卷风也很可怕，如果遇上大的龙卷风，甚至会导致机毁人亡，国际飞行中有这样的例子。

我在飞机上，碰到一次不小的龙卷风。具体时间记不太清了，只记得是从苏联伊尔库茨克机场起飞不久，路过蒙古首都乌兰巴托，回北京。那天天气很好，晴空万里。伊尔 –14 型飞机起飞后，非常平稳，客舱里坐满了各国男女乘客，还有两个可爱的洋娃娃。

飞机飞到贝加尔湖上空，我照例从服务舱走出来，面带笑容大声向旅客介绍说，现在飞机正飞越世界上最深的淡水湖——当时地理书上就是这样说的——贝加尔湖，请大家俯首往下看。我一面用手势示意，一面抬脚迈出舱门。

就在这时，真是说时迟那时快，飞机突然猛地往下掉，好像瞬间失去了控制，全舱旅客来不及反应，一下子被抛出座椅，噼里啪啦摔倒在中间过道上。女士们的高跟鞋、手提包也被抛到空中，散落在后舱前座。唯一一位没有被摔出座椅的旅客头上也被撞了个大包。旅客们非常惊慌，两个孩子吓得哇哇大哭起来。



马鸿志在机上服务

我因为站着手扶着门框，没有摔倒。但回头一看，我保管、使用的那些暖水瓶和杯子，都东倒西歪，茶水咖啡泼了一地。我还没有反应过来，飞机又平稳地飞行了。

机长回过头来喊道："小马，快告诉旅客，没事了。刚才是碰上一股龙卷风，请大家放心。"我将机长的话重复了一遍，安慰大家，并赶快将摔倒的旅客扶起来坐好，又帮助把抛散的小件行李和女士们的鞋

子拾起来物归原主，给头上撞出包的旅客擦点红药水……

尽管我们再三安慰旅客，热情地帮助旅客收拾、整理衣物，可不少旅客仍然心有余悸，坐卧不安。到了乌兰巴托机场，下机后，有些旅客要求退机票改乘火车。经过机组及办事处人员耐心解释，总算说服他们登上飞机。后面一路飞行很平稳，安全到达北京。

这次确实有点惊险。到北京机组人员下飞机时，我看到机长头上留有血迹，机械员走路一瘸一拐，原来他们也多少受了点伤。机长姓张，张机长下飞机后见面第一句话就说："今天大家都跳起芭蕾舞了，这是股小龙卷风，否则不知道把我们抛到哪里去了，也许掉到贝加尔湖探测湖底有多深吧！噢，好险呢！这个情况，咱们得好好向大家讲讲。这个可恶的龙卷风！"[1]

马鸿志另一次空中遇险，是飞行途中飞机没有油了，差一点飞不到机场。

那次是伊尔-14飞机从伊尔库茨克飞回北京，旅客不多，加满油后直飞北京。没想到快到北京西郊机场时，天气突然变坏，霎时乌云滚滚，雷雨交加，刺眼的闪电在窗外一道道闪过，很有些紧张气氛。

飞机快要到达机场上空时，机场塔台指示，让避开雷雨区到张家口备用机场降落。于是，伊尔-14按照塔台调度指挥，调转机头，安全降落在张家口机场，等待天气好转后，再加油飞往北京。

可是，他们哪里知道，张家口机场是个空军训练机场，设备不齐，尤其是需要加的航空用油，因规格不同而无法使用。这下，飞机只好停在张家口机场待命。

万般无奈之下，机组只好请示北京。北京方面指示说："北京天气基本好转，能接收了，但飞机油料不多，如直飞西郊机场，也许勉强可以，请飞行员考虑，有无把握。"

当时的飞行员都年轻气盛，有股初生牛犊不怕虎的劲头，于是机长决定：立即起飞，直飞北京。

可是飞机刚起飞不久，一台发动机就发出警告——红灯亮了！说明这台发动机油料已基本用完。飞机只好单发动机飞行。机长决定不按规定爬高飞行，而是钻山沟直接对准机场跑道降落。经请示塔台，同意机组意见。全体机组人员精力高度集中，除各自恪尽职守，还相互鼓励保持镇定。塔台不时呼叫飞机，报务员信心百倍地说："我们这样年轻，放心好了！"可就在这时，突然另一台

[1] 马鸿志《新中国第一代空姐》，宁夏人民出版社1994年版，第86~108页。

红灯又亮起来了！这时飞机已冲出西山，飞机前方就是跑道。

终于，飞机在两个红灯闪闪中，安全降落在西郊机场。机长这才松了一口气说："如果北京天气再不好，那咱们几个就回不来了。哈哈，小马，你才19岁，不害怕吧？"

"不害怕！"马鸿志清脆地回答。她那时也是初生牛犊不怕虎呀！

十八姐妹中年龄最小的孔宪芳分得最远——乌鲁木齐。她虽然年龄最小，但身体最好，坐转椅不晕，坐飞机不吐——当然也觉得心里有点难受。正是因为这个原因，才把她分到了遥远而艰苦的新疆。

她回家跟妈妈说她分到乌鲁木齐了，妈妈淡淡地说，那么远啊！

她家孩子多，姊妹六个，她行二，还有一个哥哥。下面几个妹妹舍不得她走，妈妈对孩子们说，你二姐该走就得走，因为她是工作不是别的事。妈妈还对她说，没事，去就去吧。你跟你爸爸差不多，你爸爸在火车上（跑邮局的），你在飞机上。

于是，孔宪芳乘坐一架里二飞机，飞了两天，才由北京到了乌鲁木齐。

边疆生活的艰苦，是孔宪芳在北京想象不到的。就说洗衣服吧，不像北京，自来水一拧，水就哗哗地出来了，要自己先去买两个桶，买一副扁担去挑水。水是汽车送来的，早晨、下午各送一次。送水车一来，不管你上班在干什么，都得赶快回来挑水，要不水就没了。

新疆的地理、气象条件不像内地。在戈壁大漠上空飞行，航程长，颠簸厉害，特别难受，连一向不畏惧飞行的孔宪芳，也有点吃不消了。第一天飞行，她没有吃下一口饭，同来的陈淑华和她一样。两人商量，这饭吃不下，水也喝不下，怎么办？咱们俩就这么熬着太难受了，那也得坚持吧。结果，她们半年谁都没有吃饭，就靠吃水果坚持了下来。好在新疆水果异常丰富。

50多年后，古稀之年的孔宪芳回忆道："我为什么说半年没吃饭呢？因为只要一上飞机，吐出来更难受，就在心里想，喝水吧，不吃饭总得喝水吧！就是这个饭一搁到嘴边，连看都不想看，就吃点水果吧！那时候飞机上并没有今天这样的水果供应，都是自己到了各地机场以后，到机场门口去买点水果。比如到伊犁买点梨，买点苹果，到哈密买点葡萄，买点哈密瓜，到喀什买点杏，就这样靠吃水果，熬到年底。到年底就半年过去了，这才觉得差不多练出来了。"

专机上的故事

对于新中国第一批空姐来说，最令人激动和难以忘怀的，还是执行专机

任务。

第一个飞专机的是马鸿志，她挺幸运，也挺特殊。她是在集训期间第一个参加飞行的，而且，她做梦也没有想到，第一次执行任务，竟是从北京飞昆明，去把贺龙元帅接回北京。

这天是1956年3月26日。

当时，十八姐妹的集训尚未结束，大家正在紧张地准备结业前的考试。领导决定让她提前去执行这次专机任务，尽管姐妹们都为她高兴，但她心里却直打鼓：我还是个没毕业的新兵，从没在航线上服务过，更别说执行这样重要的专机任务了，我能行吗？

一大早，班长张素梅陪她到了北京西郊机场，一路上都是纯粹大姐式的叮嘱和鼓励。马鸿志知道，张素梅在民航局工作，参加集训前在飞机上曾执行过服务任务。她的话，令马鸿志踏实不少。

8点钟，一切准备就绪，飞机按时起飞。这是一架苏制伊尔-14型飞机，从北京到昆明，途中须两次落地加油，飞行六七个小时。由于是专机，飞机上没有乘客，马鸿志也就没有服务对象。但是，为了熟练服务，她还是把机组成员当乘客，有意地来往于前舱和客舱，端茶送吃的，以便自己适应飞机上的工作。当天到达昆明后，一夜无话。

次日7时许，贺龙来到机场。在飞机舷梯下迎接的马鸿志，怀里像揣个小兔子，突突直跳，简直有点手足无措，唯恐有所闪失。

正当她思绪翻腾时，不知谁提醒她："贺总来了！"

说话之间，贺龙已大步流星来到她面前，并把手伸了过来，"啊，小鬼！今天有你在飞机上，那就好喽！"说着他笑声朗朗地走进机舱，问："叫我贺龙坐在哪个座位上？"

马鸿志赶紧跑过去，"请贺老总坐到前面来！"

一切准备完毕，马鸿志再走到贺龙面前，请示是否可以起飞，贺龙挥挥手，"在这里是我听你们的，否则就是瞎指挥了。"

一句话引得飞机上的人都笑起来，马鸿志的紧张感随之消失得干干净净。

飞机平飞后，马鸿志正打算给贺龙送茶水，贺龙就派秘书来叫她，说有个特殊的任务交给她。原来，贺龙带了个鸟笼子，里面有只鹦鹉。他要马鸿志教会鹦鹉喊话。

贺龙很认真地告诉马鸿志，一路上只要教会鹦鹉喊，你今天的任务就算完成了。至于他这里的服务工作，可以不管，他们可以自力更生。

这位大首长呀！马鸿志愉快地接受了特殊任务，把鹦鹉笼子挂在服务舱

里，一面准备茶具，一面认真地一句一句地教鹦鹉喊话。

一点也不错，鹦鹉会学舌呀！这只机灵的鹦鹉，最后果然学会了喊话。马鸿志兴奋地告诉了贺龙，贺龙让她把鸟笼子放在自己面前，他要亲自检验。当听到鹦鹉用清脆的声音一遍又一遍地连喊几声话时，贺龙高兴得哈哈大笑，并鼓起掌来。

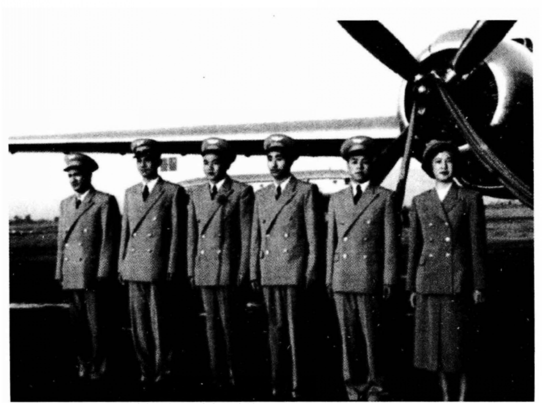
这是一段生动有趣的航行。

临别，贺龙拿起笔来，在旅客意见簿上写道："服务周到，任务完成得很好。"

马鸿志心里像吃了蜜一般甜，专机任务不难呀，大首长不用害怕呀，他们父辈一般，和蔼可亲着呢！从此，她做好工作的信心增强了。

有信心是一回事，能不能真正做好又是一回事。马鸿志正式参加机上乘务工作不久，执行周恩来总理的专机任务，就碰上了点小小情况。

周恩来的专机伊尔 -14"600"号，是苏联政府赠送的。飞机的外形，同其他苏制伊尔 -14 飞机一样，但客舱设备不同，比其他同型号的飞机略好一些。特别明显的是，服务舱通向客舱的门上，有一面一人多高的穿衣镜。客舱用红



马鸿志（右一）和机组成员

绒布幕隔开，分成前后舱。前客舱一侧有一张方桌，供首长谈话时用，方桌两边设四人对座沙发。另一侧有一个写字台，一张座椅，供首长办公时用。后客舱一侧设有一个长沙发，可坐可躺；另一侧是几个单人沙发，也可倚着休息。对于他的专机，周总理说："我的专机不专，谁都可以坐。民航飞机如果调剂不开，也可以使用。"果然，陈毅、贺龙、宋庆龄、胡志明、金日成、西哈努克亲王等，都乘坐过周恩来的专机。甚至有几次，民航还用到了航班上。

那次周恩来外出，起飞前，为了减轻起飞时因气压变化而引起的耳膜压痛，马鸿志给每人都送去了一包口香糖。万没料到，客人吃了口香糖后都黏在牙上，咽也咽不下去，吐又吐不干净。这时，有的客人要水漱口，有的客人要毛巾擦嘴。她跑前跑后，送了水又要拿毛巾，既忙乱又着急，立时出了一身汗。

她心想，如果带盒牙签就好了，可事先哪会想到这种口香糖会有问题呀？她急中生智，忽然想起把火柴杆削尖了，再用开水烫烫消毒当牙签不是也行吗？

当她把自制的牙签送到周恩来总理及同志们手上的时候，周恩来笑笑说："你很会想办法嘛！不过，最根本的办法还是给这个厂写封信，反映一下他们做的糖质量很有问题，再把这种糖寄去，叫他们也尝尝滋味……"

周恩来说得大家都笑起来。但马鸿志感到很难过，由于自己粗心大意，事先没对这种质量差的糖进行检查，而造成专机上旅途中的麻烦，是自己的失职。她同时也深深感到总理教导细致有方，不是乱指责，而是叫你在表扬中受到启发、教益。从此，她工作中更细致了。

不久，马鸿志飞缅甸总理吴努和周恩来总理的专机，又遇到了一个小小难题。

吴努整个来华期间，周恩来一直陪同他到各地参观访问。专机服务工作要求很严，不仅要求乘务人员要有良好的态度，而且要求懂得外交礼节。因此，马鸿志在送茶水时，按照"客先主后"的礼节，准备先把茶水送给吴努，然后再送给周恩来以及其他人员。然而，她步人客舱时，只见吴努正在双手合十，两眼紧闭，盘腿打坐，口中还念念有词。她一下子愣住了，一时不知如何是好。递茶吧，怕惊动了吴努；不送吧，又担心失礼；回去吧，怕更不好。

正在进退两难的时候，周恩来好像看出了她的心思，便小声对她说："噢！他在工作不要打扰他，先给其他外宾吧！"

周恩来的提醒，给马鸿志在难堪的情况下解了围。

见此情景，在座的中外客人都望望马鸿志，友好地笑了。

回到服务舱，马鸿志心情久久不能平静。她从内心里敬佩总理凡事都能处

理得恰如其分、合情合理，真不愧是伟大的政治家、外交家啊！

不过，马鸿志遇到的这两次小小的麻烦和难题，与从昆明回北京飞越秦岭时周恩来专机结冰一事比起来，就算不了什么了。

那次周恩来专机飞越秦岭上空时，天气突然变坏，山顶一片雾蒙蒙的，能见度很差，尤其叫人担心的是怕飞机结冰。为了防止撞山，伊尔 -14 必须突破一般飞 3600~3900 米的界线，飞到 4200 米，而这时飞机上缺氧，机上的人会很难受。由于飞行高度高，天气冷，机组所担心的飞机外面结冰的事终于发生了。这就加重了飞机重量，此时飞机上下颠簸得很厉害，不少同志脸色苍白，呕吐不止。

机组看到这种情况，非常着急。机长要马鸿志转告总理，请他老人家暂时停止工作，躺在沙发床上休息一会儿。

马鸿志来到总理身边，转达了机组的心意，没想到周恩来却大声地笑着说："不用不用，你们看我很好嘛！"又指指同机的人说："你们的脸色都发白了。"然后又指着吸氧面罩对马鸿志说："快！给大家送去吧！"说完，又低头看起文件来。

大家看周恩来坚持工作，谁也没有躺在床上休息。

马鸿志无可奈何地只好坐下来，用恳求的目光看着总理，目光中全是不安。

周恩来看出了她不安的心情，放下手中的文件，转身对大家说："成秘书(指成元功)，你还记得吗？ 1946 年我们从重庆坐国民党的军用飞机回延安，那天天气不好，本来飞机不应该起飞，可是那些飞行员为了完成任务赶回家过节，硬要起飞，结果也是在飞越这个山头的时候，飞机严重结冰，那些飞行员打开紧急舱门，把机上所有的行李、货物都扔下去了，幸亏没有把我们扔下去，否则今天就不会再来了！"

周恩来说完，爽朗地笑了，周围的同志也都笑了起来。笑声驱走了难受和不适，也驱走了担心和焦虑。一场虚惊就在这谈笑声中不知不觉地过去了。

由此，马鸿志算是见识和懂得了什么叫做大将风度。

还有一次飞周恩来的专机，飞行途中，周恩来把马鸿志叫到身边，问："你们乘务员不飞行时，都干些什么？"

"除了飞行，就是学习。"马鸿志回答。

"平时不飞的时候，你们可以种点试验田嘛！"周恩来这么说，是他知道当时的首都机场有不少地荒着。

"不一定要求很高，"周恩来继续说："每亩能收 500 斤麦子就很了不起了。既绿化了机场，又有收益，不是一件很有意义的事情吗？"

马鸿志点点头。

周恩来又说："你们也可以到101厂学技术。多学点技术没坏处，艺不压身嘛。3年以后不做乘务员了，还可以做技术员嘛。"

马鸿志离开乘务员岗位后，经过培训做了一名财务人员，没有做成技术员。但她始终记得周恩来的教诲，那就是要她们多学习，多长本事。

1957年的一天，王竹报第一次执行周恩来总理的专机任务。领受任务后她心情很紧张，心想：平时没有接触过总理，不了解他老人家的生活习惯，也不知道他老人家有什么需要特别照顾的地方，在专机上要做哪些工作。

周恩来登机的时间快要到了，王竹报站在伊尔14专机的舱门口，静静地迎候总理。周恩来一上来，她轻声问候道："总理好！"周恩来马上面带笑容地说："你好！"说完，他慢慢走到自己的座位上坐下。

飞机平飞后，王竹报给总理送上一杯绿茶。周恩来亲切地问："你叫什么名字？"

"我叫王竹报，竹子的竹，报纸的报。"

周恩来一听，饶有兴致地说："噢，竹报平安，那我们的飞行一定是很平安的喽！这个名字是谁给你起的？"

"是我父亲。"

"你父亲一定是位知识分子？"周恩来猜测说。

"他是中学英语教员，也在大学任课。"

"哦，是一个书香门第啊！"周恩来点点头。

总理的平易近人，和蔼可亲，顿时打消了王竹报的思想顾虑。她只觉得自己是在与一位慈爱的长辈谈天聊家常，紧张的心情一下子放松了。

从那以后，王竹报飞周恩来的专机多了起来。

越南主席胡志明来华访问，周恩来陪同乘坐自己的伊尔-14"600"号专机。王竹报大大方方地为两位领导人服务。周恩来特意向胡志明介绍了王竹报的名字，说"竹报平安，有小王在，我们肯定一路平平安安"。胡志明听了很高兴，当场给王竹报写了两句中文诗："竹报平安，竹报殷勤客自安。"

王竹报本来心特别细，这下飞周恩来的专机，更加注意点点滴滴做个有心人。一开始，她只知道周恩来喜欢喝绿茶，但不知道是哪一种。后来在宴会上看到人家给总理沏的是龙井茶，她就记住了。等下一次飞专机，她也带上一些龙井茶给总理。

她还注意到大饭店的服务员给客人送水，茶杯都配有一个小瓷碟，很讲究，她也把这一做法"引进"到了专机服务中。

就是这一“引进”，又引出了另外的故事。

有一次在专机上，王竹报发现总理一边埋头工作，一边时不时下意识地抬头看一眼桌上的茶杯。她想，是不是水喝完了？她试着往前走了走，没发现什么问题，但总理还是注意那个杯子。

她轻轻走到总理座椅靠背后，这才发现问题所在：原来，随着飞机发动机的震动，茶杯与瓷碟之间发生磕碰，不断发出“嗒嗒嗒嗒”的声音，无疑干扰了总理的工作思绪。

王竹报赶快回到服务舱，找了块半湿的小毛巾，轻轻垫在茶杯与瓷碟之间，“嗒嗒”声立刻消失了。

周恩来抬起头来，赞许地说：“小王，挺细心，挺聪明啊！”

王竹报不好意思地笑笑。

周恩来又语重心长地说：“做服务工作，就要把问题发现在乘客提出要求之前，这样工作就成功了。”

王竹报点点头，记下了总理的教诲。

又一次专机飞行，专机上有柬埔寨西哈努克亲王，周恩来全程陪同。王竹报端着托盘去给客人送茶水时，她的一条乌黑发亮的大辫子一下子甩到前面来了，周恩来见状，抓住辫子笑道：“这很美观，中国的传统，女孩子都喜欢扎辫子，但有时候也有麻烦。”王竹报不好意思地红了脸。

落地后，王竹报品味总理的话，悟出了其中的道理。是啊，如果辫子甩到茶水里，那麻烦可就大了！尽管她从小就扎辫子，并且非常珍爱自己的辫子，但她还是下决心剪了，只不过剪后悄悄哭了一鼻子。

等到下一次飞专机时，周恩来注意到王竹报的辫子没了，便问：“小王，辫子剪了？”

“嗯，剪了。”

“为什么剪呢？”周恩来再问。

“工作起来不方便。”

周恩来笑了，他显然想起了上次那件事。他端详了一下，慈爱地说：“小王剪短了头发，显大了，成大孩子了！”

王竹报飞周恩来的专机多了，对周恩来的生活习惯、工作作风有了进一步的了解，她对周恩来的敬仰越来越深，而她的服务工作，也越来越精细了。

她发现，每次周恩来乘坐专机外出视察工作，除了陪同工作的国务院有关部委负责人和专家外，他只带一个生活秘书，这就是成元功。领导干部下去后前呼后拥，是他所坚决反对的。成元功总是随身携带一只旧皮箱，里面盛着周

恩来换用的衣服、洗漱用具和毛巾被、枕头等。

周恩来穿的衣服，都是旧的，有的衬衣领子是补了一层的。就是会见外宾时的几件毛料中山服，也是使用多年的，只不过他特别注重风度仪表，所以他的服装总是保持得既干净又挺括，看上去像新的一样。

他外出不带理发员，胡子每天都是自己刮。每次在飞机上刮脸，都是让成元功向乘务员要一缸子开水，他自己拿到尾舱盥洗室，用自备的大刮脸刀自己刮脸。他的右手腕在延安骑马时摔伤过，活动不方便，王竹报真担心他刮破了脸。因此，她每次都留一瓶最热的开水给他刮脸用，而且在他刮脸时，她总要告诉机长，努力保持飞机最平稳的飞行。

她还发现，每次周恩来外出，从不见夫人邓颖超陪伴和同行。一次周恩来到长沙，正好邓颖超也在那里，前来机场迎接周恩来。王竹报对邓颖超说："邓大姐，回北京时，坐我们的飞机一块走吧！"邓颖超笑着风趣地说："不行啊，我没有坐专机的资格。"

寇秀荣第一次飞专机，是1956年夏天送首长去莫斯科参加苏联航空节。中国代表团的团长是空军司令员刘亚楼上将，副团长是空军副政委吴法宪中将。

一开始接受任务，寇秀荣很紧张，因为听说刘亚楼要求很严格，训起人来很厉害。但一上飞机，她发现刘司令员并不像人们传说的那样严厉，他说说笑笑，没有大官的架子，还很和气地询问她的家庭、工作情况，原先的顾虑便渐渐打消了。伊尔-14飞机飞莫斯科，中途需要在西安、乌鲁木齐、阿拉木图、斯维尔德罗夫停留。从西安到乌鲁木齐一段，中间颠簸得很厉害。寇秀荣告诉并帮助机上人员一一系好安全带，告诉他们遇到了气流，一会儿便过去。

颠簸过去后，她跑前跑后送糖果、茶水、毛巾，刘亚楼关切地对她说："小鬼，你不要来回跑了，也很劳累的。"听到叫她"小鬼"，寇秀荣倍感亲切，因为这是部队首长的叫法。而刘亚楼正是听说她当过兵，才习惯地喊她"小鬼"的。

到乌鲁木齐落地举行舞会时，刘亚楼还主动邀请她跳舞。以后，寇秀荣逢人便说："都说刘司令厉害，其实他很和气呀！"

沈伦先后飞过刘少奇、周恩来、朱德、陈毅、宋庆龄、西哈努克亲王、伏洛希罗夫元帅等中外领导人的专机。她对周恩来的印象最深刻。有一次飞周恩来专机到上海，在上海停留5天，为保密和安全起见，机组不允许出门。回程途中，周总理关切地问她："工作辛苦不辛苦呀？休息好了没有？这几天你们不出门，都干什么了？学习了吗？"他特别关心机组的学习，要求他们抓紧读报。

新中国第一代空姐飞专机，留下了许许多多难忘的记忆和动人的故事。

有记者曾问马鸿志：回顾过去，您觉得做空中乘务员这段经历给您的人生带来了哪些改变？

马鸿志思索了一下，回答说："要说改变嘛，一方面我觉得是开阔了眼界。我们是新中国第一批空中乘务员，在民航初创时期，能够千里挑一，飞上蓝天，是叫人感到光荣和骄傲的事情。在飞机上服务特别是飞专机任务时，可以随中外领导人到各地参观访问，有时由于工作关系，还能参加一些国家元首的宴请，参观游览以及文艺晚会、招待会等活动，这些都让我见识了外面的世界，接触到了很多新鲜事物，学到了不少新的知识。另一方面，这段经历可以说影响了我一生，尤其是对我的人格塑造方面产生了比较大的影响。在党的关怀和信任下，我执行了很多专机飞行任务，有幸接触了不少中外国家领导人，像周恩来、陈毅、贺龙、宋庆龄、胡志明、西哈努克、金日成等。这些国内外领导人的所言所行和优秀品质，都给我留下了终生难忘的印象。尤其是敬爱的周总理，他的一言一行都给我树立了人生的楷模，让我懂得了人生的意义。"

历史不会忘记

十八姐妹在天上飞行，难免遇到天气突然变坏，陷入电闪雷鸣的包围，因气流而剧烈颠簸等特殊情况，但她们都有惊无险，保证了安全。唯一一次临近事故梦魇，至今谈起来仍然后怕的，是发生在其中一位乘务员身上的一段经历。

那天的航班安排是，由成都经西安飞北京。那时飞机少，按照计划，伊尔－14 飞机应头天从昆明回到成都，次日由成都飞北京，但由于头天天气不好在昆明过夜了，这样当天飞回成都再飞北京，时间就显得有点紧张了。这位乘务员家在北京，让她飞，就有机会回家看看，小姑娘想家啊！她也是当天刚从昆明回到成都的，起飞前看时间还来得及，便向机长提出回宿舍拿件白衬衣。机长姓杜，人很好说话，便答应了。

事有凑巧，那天途经的西安天气不好，调度室来电话，催他们赶快起飞，说超过时间，西安机场就不接收了。杜机长看看表，说了声："这孩子啰唆，我们不等她，走了！"于是，为抢在天气变坏前落地，飞机不等乘务员到来，便起飞了。

顺便说一句，那时乘务员少，如果排不开，航班上也可以没有乘务员。出现这种情况，领导上允许，旅客也不会说什么。

结果，这架飞机半途就出事了。这个航班在新中国民航的历史上，写下了令人痛心的黑色一页。《新中国民航大事记》上这样记载：

1958年4月5日，民航成都管理处伊尔14型632号飞机，执行成都经西安至北京航班，在西安西南70公里处的佛坪县四方台山撞山失事。这是新中国民航运输飞行发生的第一次机毁人亡（乘客9人，机组5人）的一等飞行事故。

这名乘务员阴差阳错，侥幸躲过一劫。

除此之外，在其他姐妹身上，还没有发生过比这更惊心动魄的故事。

至于飞行途中突遇天气变坏或强烈颠簸，在十八姐妹看来，那是难免的，算不得险情，只不过飞行生涯中的一点小插曲而已。

新中国民航第一代空姐，后来的命运是怎样的呢？

从1956年上天到1984年停飞，28年间，十八姐妹在空乘岗位上有长有短，飞行时间有多有少。除4位随丈夫调出民航到地方工作外，算下来，自始至终为民航奋斗了一辈子的姐妹有14人。

无论是调出民航，还是告别蓝天，十八姐妹都割舍不下那份飞翔情愫，她们始终关注着中国民航空乘事业的发展和新乘务员的成长，并不遗余力地发挥余热，力所能及地做些工作。

如今，安度晚年的她们除含饴弄孙，尽享天伦之乐外，还培养着各自的乐趣和爱好，尽情享受生活。像马鸿志、沈伦画画，康淑琴打门球，朱玉芳参加老年合唱团，一个个其乐融融。

不幸的是，排行第十七的李淑敏，因脑部患病动了手术，于1992年过早地去世了。大姐张素梅，也于2010年7月因病去世了。

昔日的风采不再，当年的轰轰烈烈已归于平淡。无论如何，十八姐妹是新中国民航的第一代空乘，是新中国民航空乘事业的开拓者。她们的名字，永远镌刻在蓝天白云间；她们的风采，也永远留在共和国的记忆里！



第三章

世界原来很大

笑话中的真实

下面的故事不是笑话，也不是传说，而是发生在20世纪七八十年代的真事。

空姐小曹第一次飞行时，心情激动，手忙脚乱，唯恐出现闪失。结果，一位乘客想喝饮料，她把易拉罐拉开后，顺手把拉环递给乘客，饮料却留在自己手中。

空姐小孙飞第一个航班时，制服还没有发下来，只能自己找合适的衣服。乘务队当时只对衣服的颜色有规定，必须是蓝色的上衣，黑色的裤子，不要求款式，只要大方得体就可以。当小孙穿着自己找的“差不离”的衣服在飞机上服务时，引起了旅客的好奇：“你真的是乘务员吗？”

空姐小刘端着托盘为乘客服务，托盘里有玻璃水杯、糖块，还有一盒5支装的社会上难以见到的“熊猫”牌香烟。一位男乘客抽出一支香烟，她立即麻利地用打火机帮他点上。旁边一位外国乘客见状，惊骇得张大了嘴巴，飞机上怎么允许吸烟，空姐怎么还会帮助吸烟呢？这不危及飞行安全吗？没想到小刘马上把托盘递过去，礼貌地问：“先生，您吸吗？”

在北京到莫斯科的国际航班上，一名外国妇女抱了三胞胎，准备的三个奶瓶里都放好了奶粉，她要求倒水倒到什么程度，比画了半天。结果一名特别年轻的乘务员没听明白，拿回来以后，在厨房用水一涮就给倒了，将三个空瓶送了回去。这名外国妇女非常不满，当时这三个小孩已经饿了，哇哇直哭。后来乘务组了解清楚了事情原委，幸亏飞机上也有奶粉，赶忙给她冲好了，送过去，这才化解了危机。

刚开通巴黎航线那阵，飞到巴黎以后，飞机上头等舱配的一些餐食，跟国内的餐食都不一样。像面包里面夹有小块的奶酪、黄油，乘务员们都没有见过，也不知道怎么吃法。她们拿起奶酪闻闻，都说这是什么东西，这么臭！于是，她们便在咖啡里头把奶酪、黄油、果酱都放进去一块搅，结果炮制出来的东西味道怪异，没有一个人能喝得下去。

…………

上面这些不是笑话的笑话，实在让人笑不出声来。平心而论，这也不能完全怪空姐，因为她们也是怀着一颗真诚的心在为旅客服务。如果要怪的话，只能怪当时中国民航的服务和培训很不规范，离职业化的要求相去甚远，而自己却又如井底之蛙，夜郎自大。

当有一天，梦醒时分，中国空姐走出国门，放眼世界，呼吸到外面的新鲜空气，她们这才惊奇地发现，原来世界很大，原来空乘服务是这个样子，原来和世界接轨乘务员应该这样当……

给中国空姐搭建舞台

民用航空是国家的翅膀，它的命运系于国家的命运。

至于空姐，毫无疑问是国家翅膀上的羽毛，她的命运与国家的命运、民航的命运血肉相连。

以今天3万之众的中国空姐数量对比当年的十八姐妹，近2000倍的比例悬殊令人惊叹不已。但是，这也是历史的必然。空乘的发展规模是整个民航沧桑巨变的缩影。当年中国民航的国内、国际航线以及机型、机队规模与今天相比，确有天壤之别，完全不可同日而语。

“文化大革命”前夕的1965年，中国民航有国内航线46条。1958年开始引进、1960年4月正式加入航班飞行的有80个座位的苏制伊尔-18型飞机，1962年开始引进、1964年正式加入航班飞行的有75个座位的英制“子爵”号飞机，使中国民航的通航能力有所提高。但是，仅有4条国际航线，而且都是通往周边国家，显然与中国是个大国的地位极不相称。

刺人心痛的一幕发生在1965年3月下旬，周恩来总理率我国党政代表团赴罗马尼亚参加罗共总书记格奥尔基·乔治乌-德治的葬礼，租用的是巴基斯坦航空公司的波音飞机。其他国家的元首和政府首脑都是乘坐专机而来，连一些小国亦不例外，而堂堂的中国总理，却没有自己的专机，情何以堪？理何以堪？须知，这不是哪一个人的问题，这是事关国家形象、国际地位和国际威望的大问题！

在去罗马尼亚途中，周恩来神色凝重地对民航局的同志说：“中国民航不飞出去，就打不开局面。一定要飞出去，才能打开局面。”

周恩来之所以这么说，还因为一次震惊世界的空难事件的阴影一直笼罩在他的心头，多少年来挥之不去。那是1955年4月，周恩来到印度尼西亚参加亚非会议（万隆会议），代表团租用印度航空公司的“克什米尔公主号”飞机。由于印度航空公司的飞机不曾来过中国，只能到香港启德机场等候，结果在等候时被国民党特务放置了定时炸弹，飞机起飞5小时后凌空爆炸，中国和越南代表团工作人员及随同前往的中外记者11人全部遇难。幸亏周恩来临时改乘租用另一架印度航空公司的飞机，才侥幸躲过了此次暗杀。事后，周恩来数次感叹：“我什么时候能乘上我们自己的飞机出国访问呢？”然而，10年过去了，情况没有任何改观，周恩来怎能不着急呢！

这次，参加完乔治乌—德治的葬礼回国途中，他又对民航局的同志指示说：“三五年要学会波音技术，要改进设备。”两天后，他又更加具体地为中国民航规划了“飞出去”的航线，说：“要先从西北这条航线飞出去！”

中国民航不乏“飞出去”的有志之士，两个月后，周恩来的指示变成了现实。

1965年5月28日至6月10日，中国民航北京管理局第一飞行总队使用伊尔-18型飞机，由张瑞霭任领队，刘崇福任机长，飞经12个国家和地区，在8个国际机场降落，行程4万余公里，顺利完成了周恩来总理访问非洲坦桑尼亚的试飞和正式飞行任务。回到北京，周恩来高兴地对前来迎接的民航总局的邝任农等人说：“这次专机任务你们组织得很好，任务完成得非常出色。中国民航第一次远航非洲，现在安全地回来了，不是飞得很好吗？”

这次远航，不但飞行员，包括乘务员在内的整个机组，都经受了锻炼和考

验。这次专机上有4名女同志，乘务长是李士云，乘务员是杨丽梅、施雪珍、范桂珍。

执行完周恩来总理访问非洲的专机任务后，同年7月，第一飞行总队又执行了邓小平总书记访问罗马尼亚的专机任务，再一次飞了出去。这是中国民航首次去欧洲执行专机任务，乘务员是康淑琴、王浮萍、武韵秋。两次飞出去取得圆满成功，不但大长了中国民航人的志气，也大壮了中国民航人的胆量，使中国民航看到了自己的光辉未来。

然而，随即发生的十年动乱，无情地击碎了中国民航的美好梦想。匪夷所思的极左的一套横行无忌，给中国民航带来的干扰破坏简直难以想象。引进飞机、对外通航、航线扩展等方面的损失就不用说了，在客舱服务方面，也被搞得乌烟瘴气，混乱不堪。

1964年由天津民航机械专科学校乘务班毕业后分配到民航广州管理局，次年当上乘务员的周雪琴，曾这样回忆客舱内和乘务队的"文革"情景：

> "文革"开始后，我们的背包变得很重，除了一直有的药箱，还多了语录和厚厚的大批判材料。我们要在飞机上唱歌跳舞，《北京的金山上》、《敬爱的毛主席》，还有《为人民服务》，是保留节目。最不好跳的舞是《下定决心》，动作比较大，而客舱过道又不够宽，效果出不来。我们给客人念语录，念大批判材料，揭发某某人的罪行，客人也会站起来发言。那些时候，就是不停地唱唱跳跳。有时候在候机楼吃饭，听说有新的语录出来了，立刻放下碗筷，编排节目，趁着大家还没吃完饭，到各个食堂表演、宣传。
>
> 1968年，我到北京参加空军"四好连队"表彰大会，等待毛主席接见。等了好些天，终于见到了毛主席！可惜的是，当时人非常多，主席一出场，所有的人都往前拥，我只是远远地看到毛主席招了招手，就走了。回到广州以后，大家都忙着搞"四大"，斗私批修，互相揭发，也揭发自己，最后关系弄得非常僵。

从根子上讲，只有当"以阶级斗争为纲"、闭关锁国的时代结束，大胆解放思想，改革开放，中国民航才能走上正轨，步入坦途，真正迎来它展翅高飞、扶摇直上的新时代。

但是另一方面，民用航空毕竟有其独特的魅力。一个国家即使再封闭守旧，也不可能严丝合缝，总要留下民用航空这条天路保持和外界的联系，否则，它真的会窒息。一个国家的大门，又总是轻轻、缓缓开启的，融入国际社会是一

个渐进的过程，而最先接触外界、呼吸到外面新鲜空气的，不是别的，正是民用航空。“春江水暖鸭先知”，一点儿也不错。民航是先知水温的“鸭”，不，准确地说应该是“天鹅”。天鹅比江鸭高贵，且更敏感。

中国的改革开放，从标志性的意义上说，始于粉碎“四人帮”后的中共十一届三中全会。但质变来自量的积累，事实上，“风起于青萍之末”，中国的变化，早在林彪事件发生之后，便透出了一丝儿光亮，渐渐开始了打开紫禁城那扇古老而沉重的大红门的历史进程。只不过这是只有回过头来才能看得清楚的事实。

1971年10月，第26届联合国大会通过决议，恢复了中华人民共和国在联合国的合法席位。

1972年2月，美国总统尼克松访华，中美双方在上海签署了《中美联合公报》，两国关系开始解冻。

1973年初，中日实现了邦交正常化。

正是在这种急剧变化了的国内外形势下，高瞻远瞩而又求真务实的中国总理周恩来，排除“四人帮”的干扰破坏，亲自筹划开辟新的远程国际航线的事宜。在一年多的时间里，他多次作出指示和批示。他觉得中国耽误的时间已经太多太多，再也不能像小脚女人一样慢慢悠悠地往前蹭了。他仰望长空，壮怀激烈，恨不得一个早上建立起中国自己的国际通道。

1972年12月3日，在研究开辟北京至巴黎航线和北京对外开放时，周恩来指出：“政治上要动员，人员要训练，要掌握国际通航知识，向发展方向设想。”

1973年3月，周恩来在外交部、民航总局《关于北京对外开放和有关问题的请示》文件上批示：“北京逐步对外开放，允许通航我国的外航班机开航至北京。”

同年4月15日，周恩来在研究开辟国际航线等问题时指出：“从国内航线进入国际航空活动的新阶段，六个（民航）管理局和（民航）总局要群策群力，团结一致，不要出乱子，如果出了乱子，影响国家声誉。要有实事求是、埋头苦干、认真负责的精神，树立新的风气，才能参加国际斗争。”

同年8月2日，周恩来对民航开辟国际航线问题又指出：“飞出去才能打开局面。建交的国家越来越多了，国际交往日益频繁，现代化的世界，不能锁国自守，要把‘飞出去’作为政治任务来切实规划，进行认真准备。”

飞出去，飞出去！共和国总理朝思暮想的，是中国民航飞出去！飞出去，意味着国家的开放，民族的走向世界，也意味着贫穷落后的社会主义中国走向繁荣富强。

幸亏有了周恩来，中国民航才有了靠山，中国空姐才得到了慈父般的关怀。否则，中国民航的发展，中国空姐队伍的壮大，不知要耽搁多少年。

周恩来对空中服务的关心重视，具体体现在他所作的一系列指示中——

1957年10月5日，周恩来在民航局《关于中缅航线通航一周年的总结报告》上批示："保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常。"

1959年9月4日，周恩来听取交通部部长王首道工作汇报时，对民航国庆运输工作作了重要指示："一定要保证飞行安全，不仅要保证数量，而且要保证质量，如服务员的质量要好，服务态度要好，要进行训练。"

1965年3月23日，周恩来率代表团乘巴基斯坦国际航空公司专机赴罗马尼亚参加罗马尼亚工人党第一书记乔治乌－德治的葬礼途中，在巴航飞机上给他们题词："PIA的组织好，效率高，还有它的负责精神和服务态度，都值得中国民航学习。"

1965年6月上旬，周恩来乘中国民航的飞机第一次访问非洲坦桑尼亚，回国途中与机组谈话时鼓励说："你们飞得很好，服务也很好，你们辛苦了"，"回去后要与没有飞过这次航线的飞行员，交流经验，介绍情况，提高水平。"

1970年5月25日，周恩来亲自到首都机场检查专机准备工作，对民航工作作了五条重要指示，其中有两条是："对外宣传一定要遵照毛主席的教导和中央的指示去做，要认真总结经验，求效果，不强加于人。""要搞好飞行部队的革命化建设。一定要会运用毛泽东思想，充实飞行人员和服务人员，使他们能有时间好好学习。"

1970年6月29日，周恩来在与北京管理局领导同志谈话时，对民航宣传服务和飞行安全工作指示说："最近，你们南宁出现了这样的事情嘛！客人没有吃完饭就让人家上飞机了。""民航任务很重，对服务人员要加强教育，宣传服务工作一定要搞好，应该下去检查。"周恩来还与服务人员亲切握手，问他们安不安心工作，周恩来说："你们在我面前说安心，你们应该安心，这工作很重要。"[1]

与此同时，在周恩来的批准和敦促下，增加运力，购置可做远程飞行的波音707和伊尔－62型飞机，也提上了日程。引进国外先进飞机的步伐快得令人欢欣鼓舞，1971年从苏联引进有162个座位的伊尔－62型飞机，1972年从英国引进有106个座位的三叉戟飞机，1973年又从美国引进有148个座位的波音707型飞机。中国民航的羽翼，渐渐地结实、丰满了。

---

[1]《当代中国民航事业》编辑部《中国民航史料通讯》第73期，1988年5月。

中国民航融入国际社会的步伐也在加快。1973 年 9 月 11 日，周恩来、李先念批准同意我国派代表团参加国际民航组织及其活动 。5 个月后，中国外交部部长姬鹏飞通知国际民航组织秘书长阿沙德 · 柯台特，中国政府决定承认 1944 年《国际民用航空公约》和有关修正议定书，并决定自即日起参加国际民航组织的活动。

此后，中国的天空张开了她欢迎的臂膀，有关民航的一系列外交活动开始了：中国和瑞士政府在伯尔尼签订了《航空运输协定》，中国民航开辟了北京至莫斯科航线，埃塞俄比亚航空公司开航北京，中国和日本政府签订了《航空运输协定》，罗马尼亚航空公司也提出要开航北京。

而此时，中国民航从美国订购的第一架波音 707 飞机已经正式加入航班飞行。

随后，国际民航组织秘书长阿沙德·柯台特和该组织远东太平洋区办事处主任帕·阿穆尔，应邀来我国进行了为期 4 天的访问，并就中国参加国际民航组织活动后的有关问题进行了会谈。

中国空姐忽闪着两只美丽的大眼睛，好奇而兴奋地注视着这一切。她们还懂得并且永远记得，这个时期，有两次大会、一个年份值得一书。

所谓两次大会，是指中国在国际民航组织的首次露面和中国作为国际民航组织理事国的连任。

1974 年 9 月 24 日至 10 月 15 日，中国民航代表团出席了在蒙特利尔举行的国际民航组织第 21 届大会。这是中国代表团首次参加有 129 个成员国的国际民航组织大会，会上，首次露面的中国便当选为理事国。一个月后，中国派人出任第 21 届国际民航组织理事会的理事，并在国际民航组织所在地加拿大的蒙特利尔设立了代表处。

按照国际民航组织的规定，3 年召开一届大会。在 1977 年 9 月 13 日至 10 月 4 日召开的国际民航组织第 22 届大会上，中国再次当选为理事国。并且，大会通过中文作为国际民航组织的工作语言。

所谓值得记忆的年份，是指 1974 年。

这一年，是中国民航的希望之年，吉祥之年。中国不仅结束了孤立状态，参加了国际民航组织，而且接连开辟了 4 条国际航线：北京至莫斯科，北京经上海、大阪至东京，北京经卡拉奇至巴黎，北京经德黑兰、布加勒斯特至地拉那。

很快，中国的国内形势也出现了国人期盼已久的重大逆转。作恶多端、祸国殃民的“四人帮”，于 1976 年 10 月 6 日被一举粉碎。中国的天空云开日出，古老的东方出现了新的希望。

1976年底的统计表明，中国民航已拥有运输飞机117架，其中包括苏制的伊尔-12、伊尔-14、伊尔-18、伊尔-62和安-24型飞机，英制的“子爵”号和三叉戟飞机，美制的波音707型飞机。拥有国内航线123条、国际航线4条。国际航线的开辟举足轻重，有了这4条国际航线，国际社会和中国终于有条件互相来往，互相融合，互相拥抱了。

中国空姐，也终于有了展示风采的新的广阔舞台，有了走出国门、走向世界的难得机遇。这是一个决定中国民航未来命运的伟大历史转折时期，从此，中国民航稚嫩而薄弱的空姐队伍，开始书写新的篇章。

东邻取经受震撼

1979年8月25日下午，日本东京羽田机场。

从一架来自中国的民航班机上，走下8名身穿中国民航制服的空姐。早已守候在地面的一群日本资深空姐拥上前去，献花、拥抱、掌声、笑声，欢迎的热烈气氛充满了整个机场。

这一刻，定格在中国空姐的发展史上。这是中国民航总局首次组织乘务员到国外航空公司学习，正式的说法叫“中国民航乘务员赴日研修团”。团长是北京管理局第一飞行总队乘务大队副大队长代鑫玲，副团长是北京管理局第一飞行总队乘务检查员梁秀荣，团员有北京管理局的武韵秋、蒋秀英、郝玉萍、孙秀萍，广州管理局的陆安，上海管理局的梁润桃。中国空姐中的8名佼佼者取经东邻，拉开了中国民航空乘服务行业改革开放的序幕，也翻开了中国空姐发展史上新的一页。

这一步来之不易。1979年4月13日，中国民航总局向国务院发出《关于派乘务员去日航进行短期培训的请示报告》，里面说：近年来，我国际航班日益增多，为确保飞行安全，改善服务工作，加强我乘务人员的技术业务训练，特别是对飞行中的紧急情况（如一旦发生海上迫降或陆上迫降时的遇难引导、安放滑梯和救生船等）的处置训练更为迫切。过去购买波音707飞机时，由于我无训练设施和备份遇难用具，也没有这类教员，因此，这项训练工作一直未进行。万一出现危险情况，我乘务人员将不知所措，严重威胁旅客安全。鉴于我新购3架波音747SP型客机将于明年（1980年）2月起陆续到货，跨越各洲际之间的航班必将逐渐增多。对乘务人员进行紧急情况的处置训练，也须及早筹措解决。为此，拟挑选约10名（包括1名翻译）具有发展前途并能听懂英语讲课的乘务员到日本航空公司（简称日航）进行短期培训后，并以她们为骨干，在北京管理局筹建一所小型客舱训练所，首先对担任国际航班的乘务人员逐步

进行轮训。

民航总局的这一请示报告源自当年2月“中国民航运输服务工作考察团”到日航所进行的考察，考察团分为营业、运输和乘务（包括配餐）三个小组，短短四天半时间，无时无刻不深受震撼。当时，日航已有28年历史，拥有资本492亿日元(约2.06亿美元)，政府资本占44.1%，民间资本占55.9%。28年前，亦即1951年的日航，只能向美国西北航空公司租来1架飞机，并由美国人驾驶，仅开辟了三条国内航线；而28年后，亦即1979年的日航，根据国际航空运输协会对各国航空公司国际航线载运量（总周转量）的统计，已上升到全球第四位，仅次于泛美航空公司、英国海外航空公司和联邦德国汉莎航空公司。日航高速发展，经验何在？调整客舱管理体制，将原隶属于运输本部的客舱业务管理部独立出来，改为客舱乘务本部，以强化这项业务工作，同时重视和改进客舱服务质量，是其重要经验之一。

日航对空姐的管理体制和客舱服务训练所给考察团留下了深刻印象。空姐的门槛设置很高，空姐招聘要经过笔试、体格检查和面试，择优录取，严格把关，录取比例为90 ：1。录取后要经过公司的教育约10天，而后进行地面训练，即到各营业所搞售票服务实习，再到客舱训练所进行专门训练2~3个月，还要在飞机上进行三周的带飞训练，才正式参加乘务工作。空姐工作两年后，还要轮流到客舱训练所进行提高业务技能的教育。

客舱服务训练所设在东京羽田机场，教学正规，设备齐全，每年可培训乘务人员800名，曾为菲律宾、新加坡、印尼和韩国航空公司训练过多批乘务员。专业训练时间一般约3个月，其中包括紧急处置训练57课时，服务技能训练122课时等。

当时，中国民航考察团向日航探询了关于代训少量乘务人员的问题，日航表示愿意协助，初步考虑除中方自行负担膳宿费用外，训练费用可以免收。[1]

一周之后，国务院批准了民航总局的请示报告。查阅当年文件，在这个请示报告上画圈的领导人有纪登奎、李先念、余秋里、王任重、耿飙、张廷发。当时中国很穷，出国培训经费不足，香港著名爱国人士、船王包玉刚闻讯，慷慨解囊，予以赞助。

然而，并非所有人对到资本主义的日本学习服务予以支持。研修团走后，国内一家著名晚报就发表署名文章，说泱泱文明古国，居然去小小的资本主义的日本学习服务。全文充满了讥讽和不屑，空姐们事后提起来都有些愤愤不平。

---

[1]《当代中国民航事业》编辑部《中国民航史料通讯》第82期，1988年7月。

这一年，中国民航重点抓了改善中日、中法两条国际航线服务工作的试点，派乘务员东瀛取经，不妨说是形势所迫。

研修团副团长梁秀荣，这位1965年飞滑翔机，后留校当教员，1968年开始飞民航做乘务员的大姐级人物，飞了11年，按说经验够丰富的了。但是，在蓝天上服务，她仍有诸多困惑。

1974年10月中法航线开航，中国民航首飞巴黎，她是乘务长。在头等舱配餐时，闹了不少笑话，也出了不少洋相：鱼子酱、鹅肝、口香糖、可口可乐，不知道是什么东西。上水果，西瓜带皮就上，旅客吃得满嘴都是，西瓜皮也不好处理。中国民航的乘务员都能吃苦，肯卖力气，也很辛苦，然而旅客还是不满意，时常接到投诉。那么，国际航班上的餐食，究竟应当怎样配，都有哪些品种呢？头等舱、公务舱和经济舱的服务，有没有区别，区别在哪些地方呢？乘务员在飞机上，究竟有多少工作要做，服务流程又是怎样的呢？中国民航的空中服务，和世界先进水平相比，究竟差距在哪里？问题在哪里？怎么弥补和解决呢？日本航空公司的服务水平，处于亚洲领先地位，在世界上也名列前茅，他们是怎样服务的呢？他们的经验在哪里，诀窍是什么？对乘务员又是怎样要求，怎样教育和训练的呢？还有，训练场所、设施、条件，应当具备哪些……

梁秀荣就是这样带着满脑子问题，来到日本的。

24岁的研修团成员、北京管理局第一飞行总队乘务大队分队长郝玉萍，则带来一双好奇的眼睛。

1973年，初中毕业的郝玉萍作为周恩来总理批准的在京招收35名职工的一员，成了一名乘务员。上飞机之前，她经过了两个月的训练。要问训练内容是什么，学到了哪些东西，说来好笑也惭愧：首先进行军事训练，主要是列队、跑步、正步，占了一半多时间。其次参加政治学习，《毛泽东选集》四卷、《共产党宣言》、《哥达纲领批判》是“天天读”内容，还要背毛主席语录。接下来学点业务知识，讲一讲飞机为什么会飞，什么叫时差，飞机上做哪些服务，中国有哪些省份、城市、高山、河流，皮毛得很。教材是油印的几页纸，主要靠老师课堂上讲，黑板上写，自己刷刷刷地记好笔记。此外，还要安排时间挖防空洞，叫做“备战备荒为人民”。这也难怪，那时把飞机乘务员看做和普通的饭店、招待所服务员一样，不过是干端茶送水跑腿的活，没有多少学问，也用不着进行多少培训，只要能吃苦耐劳，不怕危险就行了。

吃苦耐劳，不怕危险，郝玉萍这两条都做到了。

一开始，师傅带她飞伊尔-14，航线是虽然拗口但后来已熟悉得脱口而出的

“京呼锡、锡呼京”，即北京—呼和浩特—锡林浩特，锡林浩特—呼和浩特—北京。小飞机，土跑道，气象条件恶劣，旅客几乎每人都颠簸得呕吐，乘务员也不例外。但她不叫苦，不叫累，硬是出满勤，坚持了下来。空中两次遭遇险情，她也“万水千山只等闲”，没有退缩。

1976 年夏天，她和另一名乘务员郝书莲执行北京至沈阳的航班任务，机型是苏制安 -24 飞机。结果，安 -24 飞机吃了前面一架三叉戟飞机的尾流，飞机一下子被吹得几乎侧翻，剧烈颠簸，客舱里一片惊呼，客人脸色都变了。正在服务的她眼疾手快抓住后面的背椅，望着同伴郝书莲，脑子里瞬间闪过这样的念头：“我死了，她怎么办？”当时郝书莲已经有一个一岁多的女儿，而她自己还没有结婚。

1979 年夏天，她和乘务员林虹由昆明飞北京，起飞时，全速滑行的三叉戟刚刚拉起来，突然飞机猛地一震，“哗”的一下客舱灯全碎了，玻璃碴散落一地。她心里一揪：“完了！”塔台对机长说飞机撞上了一群鸟，事后才知道并不是撞鸟，而是飞机起落架前轮爆胎。飞机绕场两圈后，单轮迫降成功，只见轮子炸开后的钢条，乱箭似的将机翼两边的油箱都穿透了，航空煤油哗哗地流了一地，谁看了谁倒吸一口凉气。然而，她看了，并没有变色，“飞行嘛，哪能保险不遇到点意外？”她心里淡淡地想。

不过，乘务员不怕苦，不怕累，就算服务好吗？乘务员不怕险，甚至不怕死，就是乘客所需要的吗？日航的服务世界有名，它究竟好在哪里？日航空姐又是怎样工作的呢？

肯钻研的郝玉萍，这次来日航，决心好生看一看。

研修第一课，中国乘务员就被镇住了。

日航教员放了一个幻灯片，上面全是酒：烈性酒，开胃酒，饭中酒，饭后酒，甜酒，金酒……接着，对这些酒分别进行了详细介绍。

比如说开胃酒威士忌，哪个国家的最有名，哪个国家哪个地方的最有名，它是用什么原料做成的，它和什么做成混成酒，它和什么什么酒、什么什么原料一起配，又把它制作成鸡尾酒，它又在什么时候喝。

包括红葡萄酒、白葡萄酒，什么时候喝红葡萄酒，什么时候喝白葡萄酒，世界上哪些国家红葡萄酒最有名，哪些国家白葡萄酒最有名，红葡萄酒是哪年的最好，哪年为什么最好，如此等等。

再比如说饭后酒，也特别多，什么椰子酒、樱桃酒、橘子酒等等。日航教员要求，不但要记住大的种类的酒，还要记住不同种类的小瓶的酒，而且要根据旅客要求调配好混成酒——或者是鸡尾酒里面加樱桃的点缀物，或者是加橘

子的点缀物、加橄榄的点缀物。所有这些，中国乘务员一个个像听天书，全傻了！

日航教员讲餐食，也让中国乘务员听得目瞪口呆。什么生鱼片，生鱼片里包括三文鱼、金枪鱼、墨斗鱼、虹鳟鱼……什么鹅肝，什么鱼子酱，什么沙拉，什么牛排、三明治、比萨……也是见所未见，闻所未闻。简直就像《红楼梦》里的刘姥姥进了大观园，一切都感到新鲜极了！

日航教员接着讲海关、边防、检疫，各个国家法律不同，规定不同，允许带入的东西也不同，检查的标准、尺度也不同。进入一个国家允许带多少烟、多少酒、多少外币和本国货币，都要记牢。否则，日后难免会带来麻烦。

日航客舱服务的设计，也精细、别致，富有特色。不仅空姐的服务内容丰富多彩，而且程序科学规范。她们的服务，叫做“微笑服务”、“人性化服务”，听起来用词也很时髦别致。

看人家，想自己，边听边学边比较。此时，中国乘务员深深感到，过去自己接受的培训，真是“土八路”式的，今天算是进了“洋学堂”了。

最让她们震撼的，还是日航的应急训练。波音747型飞机的舱门口离地面有两层楼12米高，乘务员要从上面滑下来。日航规定，乘务长每年都要滑一次，以训练适应和熟悉能力。这样的训练，中国乘务员从来没有见过，更不要说投身其中了，那时中国还没有波音747型飞机。进行这种训练时，中国乘务员站在那样高的地方，老实说，头皮真有点发麻，腿肚子也真有点发抖。但想到不能给中国人丢脸，想到跳不下去今后就当不了主任乘务长，她们一个个硬着头皮，牙一咬，眼一闭，都勇敢地滑下去了。日航教员给予鼓励，大声连喊：“Good！ Very good!”

这种下滑式紧急撤离分两种，滑到地面和滑到水中。如果是后者，要模拟滑入大海，打开救生包，让橡皮船和机舱分离，到水中后充气，海上支天篷。经过水上救生训练，中国乘务员一个个恍然大悟，原来如此！国内的波音707飞机上也有救生设备，比如软梯，但从未训练过，甚至一开始还不允许拿出来，后来才一年只拿出来看一次，但规定不能动。为什么？怕动乱了叠不好就放不回去了。到日航后她们不由得想，咱和人家的训练差距，真有天渊之别啊！

45天的研修期限转眼过去了，中国乘务员们学得极其投入。她们学习了关于供酒、供餐、海关、边防、检疫、水上脱离、陆地脱离、灭火、客舱服务流程、乘务长管理、客航广播等十几门课程，回国时，一个个带了一大堆资料，连一张纸片也舍不得丢，真是满载而归！

2010年秋，我采访梁秀荣、郝玉萍，谈起那次到日航学习，她们一个个感慨万千。

梁秀荣说："不走出去，不知道世界之大。真是不看不知道，世界真奇妙！不比不知道，一比吓一跳！去日航学习，开阔了眼界，从此知道了什么叫做航空服务，也知道了乘务员究竟应该怎么当。要说收获，我看空乘理念的转变和深化是最大的收获。过去我们总把服务放在第一位，服务又简单理解为端茶送水，把对乘务员的要求简单归结为不怕苦不怕累不怕险，通过学习研修懂得了，乘务员第一位的职责是安全，第二位才是服务，没有安全就没有服务。合格乘务员的条件，对乘务员的要求，也应当是全面的素质提高，其中包括规范服务流程，熟练应急救生，会使用机上的所有安全救生设备，能运用外语准确无误地与乘客沟通，光不怕苦不怕累不怕险是远远不够的。"

郝玉萍说："去日航学习，我的感受是受到一次强烈的震撼和刺激！我们和人家日航比，根本不在一个起跑线上，我们要落后20年！我们的乘务员是土生土长的，师傅带徒弟，缺乏理论支持，训练不系统、不规范、不科学，甚至严格说来，还谈不上训练。更要命的，我们的服务理念落后，不重视客舱安全，没有把客舱安全提到应有的高度。此外，我们的外语水平太差，不会英语，简直就是聋子、哑巴，这怎么谈得上沟通和服务呢？唯一好的一点，就是我们的空姐漂亮。"

郝玉萍这次去日本学习，有件事留下了多年的遗憾。日航教中国乘务员的这些教官特别敬业，也特别认真，短短一个多月的时间，师生之间就建立了深厚感情。因此，中国乘务员走的时候，双方是恋恋不舍，挥泪作别的。其中教化妆的那位日航女教官特别漂亮，离别之际，她紧紧抓住郝玉萍的手，说她特别大的愿望，就是想嫁个中国人，拜托郝玉萍帮她去找。回国后，郝玉萍一直记着这件事，然而始终没有找到合适的。人家拜托的任务没有完成，郝玉萍至今想起来，心头还隐隐有一种负疚感。她算了一下，那位女教官现今已60岁了，据说一直单身。日本的知识女性、白领女性，单身的为数很多。

1980年10月11日至11月24日，中国民航总局又派出了第二个赴日研修团。来自北京管理局的梁富华、胡惠萍、赵惠玲，上海管理局的赵健如、王玲，广州管理局的徐淮平、朱靠英，成都管理局的徐树娜，兰州管理局的郭舫琴，沈阳管理局的沈艳君等10名优秀乘务员去全日本空输株式会社（简称全日空）实习。时间仍是45天。

这是全日空前董事长、中国人民的老朋友、与周恩来总理有着良好个人关

系的冈崎嘉平太先生出于增进中日两国民航友好合作愿望而安排的。此前，全日空训练中心教官中岛正子等四人来京，就免费培训中国乘务员的相关问题举行了会谈。决定学习课程包括：乘务工作要求、礼节礼貌、旅客心理、卫生常识以及紧急情况的处置等。

这次研修团团长是王竹报。作为新中国民航的第一代空姐，王竹报自始至终神色凝重，她从踏上日本国土的第一天起，便看到了差距，也感到了压力。她当时的感觉是：我们来晚了，学晚了！2010年秋我采访王竹报，她回忆这次出国实习，评价说："这是中国民航空乘服务的转折点，也是一个新起点。"

全日空对中国乘务员的这次学习十分重视，专门安排了6名教官讲课；在跟班实习时，还有课长、所长、主任3名干部分别同她们一起飞行。学习期间，80多岁高龄的冈崎嘉平太先生三次接见了中国乘务员，并讲了话，请日方教官认真带教。日本新闻界对中国乘务员的学习情况也及时进行了报道，有6家电视台和30多名记者对中国乘务员进行了采访，有的还随同她们去跟班飞行，赞扬了中日两国民航乘务人员的友好合作。

研修团里，来自民航广州管理局的乘务员徐淮平，对那次实习感触甚深。

1968年，18岁的徐淮平作为下乡知青，在东北农场工作。1970年，民航内部招工，于是她到了民航广州管理局。那时，正值"文革"时期，全广州管理局只有12名乘务员，一半抓革命，一半促生产。她是新手，被安排促生产。在看了师傅手写的笔记本后，第一班先看师傅怎么做，再回程她就上阵了。可以想象，以她这样的经历参加全日空的乘务员培训，感触该是何等强烈！

20年后，徐淮平这样回忆当年——

1980年我参加赴日研修团，是广州民航管理局的空乘首次接受国际标准的培训。这次接触，是由当时80多岁的知名日中友好人士冈崎嘉平太先生促成的，他和周恩来总理的关系非常好。在欢迎仪式上他说他非常钦佩红军的二万五千里长征，希望中国乘务员也能发扬长征精神，学习中不怕艰难险阻。他还说，中国和日本，就像哥哥和弟弟，以前是弟弟向哥哥学习，现在是哥哥向弟弟学习。

这也是我第一次出国学习，一切都感到那么新鲜！日本的航空服务，很早就要求微笑服务，他们的空乘笑得很自然，那是职业化的微笑。不过我观察到，大多数空乘下了飞机就不笑了。

我们这些到日本学习的空乘，对这种职业化的微笑能较快地接受。我第一次发现，原来空乘的培训工作，有那么专业化系统化的规定。比如一

个简单的送茶动作，除了微笑，要说敬语，还有手势、表情、目光、弯腰等等。开始许多学员忙着想如何说日文敬语，脸上还要微笑，动作就像木偶表演一样。

20世纪60—80年代初，我们中国民航不要求微笑服务。去日本学习之前，民航没有强调过要微笑服务，我们只知道为人民服务。那时强调的是以阶级斗争为纲，乘务员要严肃端庄，提高革命警惕性，时刻盯着旅客，观察客舱有什么异动。直到1983年，全国开展“文明礼貌月”活动，才开始重视乘务员的礼仪形象。

我们在全日空系统地进行了空乘服务与安全训练。在逃生训练中，波音747上舱撤离滑梯足有两层楼高，下面黑压压的人群，都是日本媒体。我们看见电视摄像机的灯光，还有闪光灯。我当时只有一个念头，不能丢中国人的脸，一定要做得很好。我滑到地面，像弹簧一样，立刻站起来，我们每个人都做得干净利落。日本记者问我们，为什么都做得那么好？我们谦虚地说：“按照教官教的去做。”

在全日空的45天，我耳目一新。我一直在想，对空乘的专业系统训练，不是我们做不到，而是还没有做，如果我们做了，就能比他们做得更好。



中国空乘第二个赴日研修团合影

研修团另一名团员，来自民航成都管理局的徐树娜，同样对这次学习刻骨铭心。多年之后，她在一次先进事迹座谈会上有个发言，曾满怀深情地作了这样的回忆：

我是在中国民航由军队代管转交地方，改革开放初期，民航向社会招收的第一批空中乘务员。当时并没有完全公开向社会招收乘务员，这个职业似乎带着一点神秘的色彩，因为很多的民航人都是现役军人，所以大家都称我们为“穿军装的民航职工”。对于那时候的我来说，民航是怎样的，我即将从事的工作是怎样的，脑海里都是一片空白。参加工作以后，在领导和前辈的帮助下，我才开始意识到自己将要从事一份光荣、崇高、责任重大的工作。

第二年，也就是 1980 年，我有幸由中国民航总局选派到全日空参加乘务训练。到了全日空，看到现代化训练中心，先进的训练设施设备，训练有素的乘务员，漂亮整洁的客舱，对我来说在当时都是无法想象的，心灵的冲击也是巨大的。我们当时国内所执飞的是苏制里二、伊尔 -14、安 -24 型飞机，最大的飞机是伊尔 -18，在设施设备条件上与日本相差甚远。在日本的培训让我大开眼界，深深体会到训练有素的乘务员应该是从这样一个现代化的训练中心走上蓝天的，从那时起我就开始梦想，我们也应该有一所自己的乘务员训练中心。

还记得在去全日空训练前，民航总局领导接见并欢送了我们。当时的李钊副局长在会上语重心长地对我们说：“你们是全国各地挑选出来的优秀人才，到了全日空要好好学习、刻苦学习，把别人好的先进的东西学回来。民航未来的发展需要你们，将来学成回到各自的岗位，要为中国民航的发展、乘务事业的发展努力工作。你们十个人就像是种子，要在各地扎根、开花、结果。”今天，回忆起往事，我已记不清李钊副局长的模样，但总局领导的一席话早已铭刻在我心里，一直激励着我执著地坚守着这份责任。

我们这代乘务员经历过民航艰苦的发展岁月，我们克服了种种困难努力地工作着。当时飞机条件差，所飞的航线颠簸得严重，绝大多数乘务员刚上飞机时每次飞行都要呕吐。克服呕吐是每一位乘务员从事这个职业的第一个关口，甚至有的乘务员平时都不能提飞机，不能看到飞机上的东西，一提到飞机、一看到飞机上的东西就要呕吐，成了条件反射。有时飞

行机组也常常开玩笑取笑我们新乘务员，把晕机呕吐叫“交公粮”。可就是这样，我们也坚信任何困难都是可以克服的，没有人打退堂鼓。有时难受得厉害，就嗅橙子皮。到了航站照样拎着暖水瓶到候机楼打开水，为飞机客舱做卫生。我们热爱这个职业，热爱飞机，飞机有了机组驾驶，有了乘务员在客舱里热情、主动、周到地为旅客服务，就像是注入了生命，庞大的机身就变得温暖温情……

在全日空学习期间，中国乘务员先后学习了乘务工作的基本要求、乘务员应有的服务态度，对不同旅客的服务（对老人、小孩、孕妇、病残和盲人旅客都有具体的服务规定），各种机型的紧急处置和机上救护，以及机上供餐、供酒等知识。还跟班飞行了8次，第一次是观摩飞行，主要看教官对旅客服务的动作示范，其余7次都是同日本乘务员一起参加全日空的航班乘务工作，变做边学。

1984年春，中国民航总局派出第三批乘务员去全日空实习。中国空姐中的11名佼佼者是：北京管理局的王银香、王文英、徐英，上海管理局的徐海莉、贺菊芬，广州管理局的张改萍、王昌敏，成都管理局的任凭，兰州管理局的郝丽丽，沈阳管理局的林春霞。团长由十八姐妹之一的宛月恒担任，时间仍然是45天。

郝丽丽对学习的感触终生难忘。

听过日本教官讲课后，中国空姐被安排参加航班实习。每个航班上只有1名中国空姐，郝丽丽跟着飞了9个航班，前后飞过札幌、冲绳、大阪、名古屋等地。

按照全日空规定，郝丽丽只能在普通舱实习，不能进到头等舱。她很想看看头等舱的服务，但是不允许。因为全日空极其看重头等舱，进来实习生，他们怕影响头等舱的服务质量。

每次航班下来，郝丽丽都要按照教官的要求，先由自己谈感受，作小结，然后教官加以讲评。汇报和讲评一对一进行，旁边只有个翻译。

第一次讲评，郝丽丽看到教官微笑着说了一大通，心想：肯定是先肯定成绩，指出好的方面，然后才指出问题。没想到翻译出来的，却全是严厉的批评，没有肯定一处优点。连那么严厉的批评也是微笑着进行，这既让郝丽丽感到新鲜，也让郝丽丽受到触动：微笑着的批评是一门艺术，它让人一望而知善意，也让人容易接受。

教官微笑着严厉批评她的是：

“第一，你不要去抢着做别人的工作，先把你自己该承担的做好。

“第二，你的表情不够自然，笑脸是很重要的，但工作一紧张起来，就忘记笑脸了。

“第三，你递水的动作不够规范，给里面的乘客递水，离外面乘客的距离过近，被乘客打翻了怎么办？

“第四，你分发报纸时，动作不够熟练。”

一次、两次、三次，每次航班结束，教官都这样微笑着严厉批评，没有一处肯定。

郝丽丽有些怨气和不服气了，她私下找到宛月恒诉苦：“大姐，咱中国乘务员就一无是处吗？就哪样也不如她们吗？是不是鸡蛋里挑骨头哇？”

宛月恒严肃地说：“丽丽，咱是来学习的，要端正态度！”

结果，飞到第七班、第八班、第九班，教官就是表扬了，说：“丽丽小姐，你回去可以当教官了。”

郝丽丽这才明白，原来教官定的标准，不是培训一般的乘务员，而是教官，真是用心良苦啊！想到这里，她不禁心头一热。

2010年初秋的一天，我采访已经退休的郝丽丽。她谈起26年前的往事，还对日本教官训练的严格要求和批评人方式方法的细致讲究，记忆犹新，充满感激。她说：“去全日空实习的最大收获，是使我对航空服务的认识升华了。”

1984年8月，中国民航总局又派出了由特等功荣立者、全国“三八红旗手”、资深空姐许克敏带队的第四批优秀乘务员去东邻取经。来自北京管理局的刘玉梅、王连英、吴丽娟，上海管理局的赵淑桐、林爱娣、李丽娜，广州管理局的蔡美郡、何勤，成都管理局的朱建英，兰州管理局的田安娟，沈阳管理局的孙秀梅等12名空姐，在日航度过了难以忘怀的45天。

这样，从1979—1984年，中国民航总局先后派出4批共42名乘务员分别到日航和全日空学习客舱服务工作技能，为提升中国民航的客舱服务水平，树立了一个新标杆，开拓了一个新境界。

无论是这42名中国空姐，还是此前的中国民航考察团，去日本后得出的共同结论是：我们在“五化”，亦即工作专业化、经营企业化、管理制度化、训练标准化和设备现代化方面，存在巨大差距。许多人说：“过去我们耳目闭塞，领导上经常号召要大干快上，赶超国际水平，但什么是国际水平？我们并不了解。这次一看，心里有点底了。”这说的是大实话。

接下来的问题，便是迎头赶上，奋起直追了。

邓小平说：民航要走企业化道路

1980年2月12日，邓小平办公室打电话邀请民航总局主要负责人到邓小平家里谈话。

翌日10时，主要负责人准时叩开邓小平的家门。

邓小平精神矍铄，兴致勃勃。他吸着香烟，听着汇报，时而点头，时而沉思，时而提问，时间不知不觉过了两个小时。

末了，邓小平充分肯定了中国民航所取得的成绩，同时也一针见血地指出了民航军企一体领导体制的弊端。他言词坚定地对民航总局主要负责人说："民航总局由国务院直接领导，这是一个重大的改革。民航一定要企业化，这个方针已经定了。"

1980年3月5日，国务院、中央军委下达了关于民航不再由空军代管的通知。同一天，《人民日报》发表了题为《民航要走企业化的道路》的社论。

依历史的眼光，对于中国民航来说，这不啻是一声春雷！

后来的实践表明，走企业化道路的战略性决策，是高瞻远瞩的。它决定了中国民航的前途命运，同时也自然而然地决定了中国空姐的前途命运。

走企业化道路，中国民航要做的实在太多了，其中包括民航乘务员要做的实在太多了。随着整个国家改革开放步伐的加快，人们对空乘和空乘服务的要求越来越高，同时也对中国空乘取得的进步刮目相看。在这些进步中，蕴涵着四批赴日学习的丰硕成果。四批42名空乘中的佼佼者从日本学习回国后，都成了一颗颗饱满的种子，撒在民航全国各地，开花结果了。当然，不独学习日航、全日空，凡世界上声誉好、有专长的空乘服务，像美航、法航、汉莎航、韩航、新加坡航，包括中国港台的航空公司等，都是中国民航学习借鉴的对象。已经认识到世界原来很大的中国空乘，早已告别闭关锁国、夜郎自大的丑陋，开始了远大而美好的追求。其胸襟和眼光，已经有了质的飞跃。

空乘服务是和机型大小、航线多少密不可分的。有什么样的机型、什么样的航线，就需要什么样的空姐，呼唤什么样的服务，同时伴之以进行什么样的空姐管理。

20世纪50—80年代，中国民航的飞机，机型老旧，设备简单，舒适度不够。飞机没有空调设备，要么冷得要死，要么热得要命。每次飞航班之前，乘务员头一天就要开始准备。飞机小，基本只有一名乘务员。乘务员首先要体检，身体稍有不适都不能飞，因为劳动强度太大。然后，飞行机组和乘务员一起，

开个碰头会，准备次日的飞行。接下来，乘务员就要上飞机做卫生，工作量是很大的，一个人根本忙不过来。不过，那时团结气氛好，其他同事都会主动帮忙。飞行之前，乘务员都是自己灌好暖瓶，提上飞机，为旅客提供热水服务。食品、机供品，都是地面人员骑平板车送来的，大家再七手八脚一起搬上飞机。那时的服务流程也很简单，一般是飞机起飞后，给旅客送些纪念品、橘子水、糖果之类，后来有了旅客都很喜欢的巧克力。纪念品无非那么几种，纸扇啦、钥匙链啦、小勺啦、小刀啦等等。只有国际航班上，服务内容会多一点，提供进口的可乐、雪碧、小瓶洋酒、牛肉干等。也有机上广播，不过不是通过广播器，而是站在客舱中间，靠嗓门。由于飞机发动机噪音大，乘务员要站在客舱中间位置，大声告诉旅客飞行时间、距离、高度、经过的省份等。这样的飞机和工作条件，空乘服务能精细到哪里去呢？旅客又能提出什么样的要求来呢？

当然，理念的落后也是需要正视的。那时乘务员不愿意甚至反感人家称她为“空姐”，认为那带有资本主义的味道。乘务员也不过多地讲究礼貌礼仪，认为那是资产阶级的客套和虚伪。她们从没听说也根本不相信“顾客是上帝”的话，“大批判”搞惯了，她们说话都大嗓门，带着火药味。并且,“大锅饭”吃惯了，对什么也都不珍惜。

1976年，在中国民航由北京飞往亚的斯亚贝巴的班机上，曾发生过这样一幕：乘务员倒茶时，不小心倒在了一位身着礼服的中国乘客身上，这位中国乘客说：“同志，小心点！”没想到乘务员竟说：“衣服又不是你买的！”意思是指他的制服是公家发的，弄脏点用不着心疼。

多年的政治学习和政治运动，倒使乘务员学会了诸如为人民服务一类革命词藻，也练就了辩论说理的伶牙俐齿，其实更多的是胡搅蛮缠和无理诡辩。有个乘务员服务态度不好，当旅客用为人民服务来要求她时，她理直气壮地反驳说：“不错，我是要为人民服务，但不是为你一个人服务，因为你代表不了人民！”中国空姐的冷面孔加说话生硬，曾很受国内外旅客诟病，就连中国人自己，也都不太愿意乘坐中国民航的班机。

走企业化道路，面向市场，这样的服务态度和服务质量，不是自己砸自己的饭碗吗？

作为走企业化道路的头三脚，中国民航把突破口选在了抓服务上。一场“安全、正常、服务好”竞赛活动，轰轰烈烈地开展起来了。民航走企业化道路一年之后，1981年11月，中国民航乘务人员的指南《乘务工作手册》颁布执行。这是一个虽然缓慢却也算了不起的进步，说明标准意识开始确立了。中国民航

局运输服务局从1975年开始组织编写《手册》，曾先后下发《手册》讨论稿和试行本。历经6年努力，终于问世了。以今天的眼光看来，这部《手册》并不多么科学完善，但毕竟有了一个空乘服务的统一标准，还是值得肯定的。

1986年1月8日，民航局召开改进空中服务工作会议，提出了三点要求：一是加强职业道德教育，端正服务思想，提倡文明服务，一心为旅客着想，重信誉，讲质量，干部多深入基层解决问题。二是围绕服务工作制定一套可行制度，做到程序化、标准化、规范化，层层把关，各负其责。三是各部门要团结协作，遇事从大局出发，多商量，确保第一线的正常服务，绝对不能拿工作怄气。一个季度之后，又召开了乘务长座谈会，数十名乘务长代表齐聚北京，献计献策，探讨改进民航乘务工作。接连两次会议发出号召：民航人争创世界先进水平！

争创世界一流，好大的雄心壮志！可是，世界一流是有内涵的，不是喊喊而已。口号要变为现实，有一个必不可少的桥梁，这就是扎扎实实的行动。那个年代，行动就意味着解放思想，解放思想的直接目的就是改革。

在走企业化道路的大背景下，空乘队伍已经到了非改不可的地步了。民航隶属军队建制时，乘务员的来源是征兵和征义务工，于今走企业化道路，乘务员从哪里来？还有，飞机数量少、机型小、设备老旧时，乘务员需求量小，乘务员的技术含量也不高，靠教导队培养和师傅带徒弟，还马马虎虎将就得过去。如今民航要大发展，飞机从数量到型号都有很大变化，乘务员还像以前那样培训行吗？还有，乘务员的条件，过去是政治条件排第一，文化程度初中毕业就行，如今企业化、走市场、国际航线越来越多，还用那样的条件要求行吗？不懂外语行吗？还有，乘务员的服装，单一，土气，穿惯了军装模样，缺乏时代感，如今和国际接轨，服装仪表上怎样为世界所接受？还有乘务工作的流程，还有客舱服务部门的建制，还有乘务员的管理，还有还有……

问题实在太多了！需要改革的地方实在太多了！从梁秀荣到王竹报，从宛月恒到许克敏，从每一个去日本学习过的乘务工作骨干到民航走出国门有见识的各级领导干部，都在各自的岗位和职责范围内，通过各种方式、各种途径，大声疾呼，雷厉风行，吹响了空乘服务改革的时代号角。

从丑小鸭到白天鹅

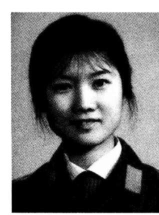
历经30年风雨，受外航空乘服务的刺激、激励和启发，中国民航的空乘服务终于全方位多角度发生了深刻蜕变。化蛹为蝶的中国空姐，在全世界的注目下开始了美丽的飞舞。

最直观的，是招乘条件的显著变化。

1955年秋新中国民航招收第一批女空乘后，时隔3年，便开始了学校培训空乘的历程。从1958—1963年，中国民航局先后在天津开办了3期乘务员训练班，共培训了71名专职乘务员。[1]

今天有“中国空姐摇篮”之称，坐落在天津老机场附近的中国民航大学乘务学院，其前身叫做中国民航局航空训练大队，于1958年首开乘务员教育之先河，开设空乘班。只不过，那个时期培训班人员数量少，讲课以学日常英语为主，其他内容涉及不多。中国民航局航空训练大队很快经历了一系列名称改换，1959年更名为中国民航局高级航空学校，1972年更名为中国民航总局教导队，1977年更名为中国民航专科学校，1981年更名为中国民航学院。更名的同时，专业有所增加，教育有所发展，但所培养的包括空乘在内的各类民航人才总量却并不大。转折点是1999年，中国民航学院顺应国家高教体制改革创办了乘务专业，正式举办民航乘务人员3年制大专学历层次培训班，中国这才终于有了首家教育部和民航总局批准设立空中乘务专业的院校。在此基础上，2001年，中国民航学院乘务学院正式挂牌。2006年，中国民航学院更名为中国民航大学，于是乘务学院也随之有了一个更加响亮的名字：中国民航大学乘务学院。2008年，中国民航大学乘务学院被国际航协（IATA）授予北亚地区唯一的乘务培训中心。这样，中国民航大学乘务学院便逐步形成了“以空中乘务专业的高职教育为主，在职乘务员短期培训为辅”的办学格局，民航的乘务人才培养终于走上了职业化、正规化、现代化轨道。

在中国民航大学乘务学院的“校友风采录”上，你会看到一长串空乘界熟悉的名字：周恩来专机乘务长李世云是58级校友，周恩来专机乘务员杨丽梅是59级校友，周恩来专机乘务员、曾任国航进出口贸易公司副总经理的周玲妹是63级校友，南方航空公司副总经理杨丽华是73级校友，中国民航科学技术研究院副院长刘玉梅是73级校友，国际航空公司客舱部总经理梁富华是76级校友，南方航空公司客舱部副总经理徐娟娟是84级校友，中国航协副秘书长郝玉萍是86级校友。



20世纪70年代的空姐

乘务学院院长刘冰、党委书记王成如数家珍地向我介绍院史，口气中充满了自豪和欣慰。

---

[1]《当代中国》丛书编辑部编《当代中国的民航事业》，中国社会科学出版社1989年版，第140页。

从2000年开始，设在四川广汉的中国民用航空飞行学院、设在北京的中国民航管理干部学院、设在广州的民航职业技术学院和设在上海的民航中等专业学校，也都开始设置空乘专业。上述民航直属院校，2000年时空乘招生不过220人，到2009年已增加到1400人。据中国民航局有关部门统计，截止到2010年，10年间民航自己的所属院校已培养空乘人才11000余人。

民航业外一些高等院校，见空乘人才市场需求量大，也纷纷开设空乘专业，分一杯羹。甚至一些民办教学单位，也开始大张旗鼓地培养空姐。据说，目前打着培训空乘旗号的院校和机构，全国大大小小有2000余家。空乘专业，炙手可热！

空乘教育走上职业化、正规化、现代化轨道的标志，归根结底在于课程设置。据了解，中国民航大学乘务学院开设的主要课程有：乘务英语、英语口语、第二外语、空运地理、飞行与航行、乘务礼仪、播音与主持、客舱服务、客舱安全、社会心理学等。其他院校所开课程也是大同小异。从中不难窥出，没有文化素养，仅凭身段的漂亮，已经难圆空姐之梦。因为，空姐毕竟不是花瓶。

培训条件的变化也令人欣喜。

整个20世纪50—80年代，40年间，中国民航乘务员的训练条件是极为简



1958年第二批空姐与教员在天津



20 世纪 60 年代民航北京管理局乘务队

陋的，训练内容也是极为简单的。

资深空姐徐树娜回忆说：“为了民航乘务事业的发展，我们千方百计克服物质上的不足，积极寻求各种办法，努力培养新人。我们曾用旧的洗脸盆用棉纱蘸上汽油，点着火，用飞机上替换下来的灭火瓶进行乘务员灭火训练；我们曾利用拆卸下来的旧飞机座椅，组装成自制的模拟教室；我们曾用小皮球讲授心脏体外按压，让新乘务员体会按压的感觉；我们曾自画客舱平面图、厨房配电板等用于教学，还有很多很多……现在的乘务员听起来可能觉得不可想象，甚至有些可笑，但我们就是这样执著地做过的。”拥有外航那样现代化的乘务训练中心，曾经是几代中国空姐的梦想。

中国空姐通过 4 批到日本实习，看到了发达国家的空姐训练水平。

对于我国台湾“中华航空公司”的情况，空姐也给予了高度关注。她们了解到，台湾“华航”空姐的晋升均依考核规定，全凭服务的成绩为标准。一名空姐通过考试录取后，必须接受为期3个月的严格专业训练，包括语言、体能、仪态、化妆、调酒、服务、急救，以及各种情况应变等项目，而且，“华航”空姐还要接受柔道、擒拿与枪法的训练。1980 年 2 月 27 日，“华航”的一架波音 707 型客机在菲律宾马尼拉国际机场降落时不幸起火爆炸，航班上的空姐王文骅奋不顾身投入火海救乘客，以致自己全身皮肤烧伤达 60%以上。为表彰她的感人事迹，台湾交通主管部门和世界安全飞航安全基金会分别授予王文骅一等一级“航空奖”和“英雄奖”。舆论界对其给予了高度评价。

这些，都深深激励、鞭策和启迪着中国空姐，而她们拥有现代化乘务训练



通过穿越喷火通道救生训练

立姿

仪容仪表课

毕业生合影

中心梦想成真的日子，也越来越临近。

1992年7月，随着国航乘务训练基地中心大楼竣工，宣告了中国第一家培训空中乘务员的大型多功能训练基地的诞生。训练基地总建筑面积5800平方米，可同时容纳300名乘务员、飞行员培训。“高标准、高起点、高质量”的培训理念，“创建一流、向国际水平看齐”的培训目标以及必须具有15年以上空中服务和安全工作经历，经过国际航协（IATA）教学资格培训并获得证书的任教资格，都让人肃然起敬。

2010年春夏之交，我来到训练基地参观，壮观的场面和现代化的设施设备令我极为惊异。站在这里，让我产生了走向世界的感觉。其实，站在这里，就等于站在了世界之巅，我们的硬件水平，一点也不比发达国家逊色。

陪同我参观的是训练基地的一位资深教员，她详细而专业地介绍了这里的训练设施和训练情况，眉宇间流露出的是自豪和自信——

全动综合应急训练舱：波音747、767水陆综合训练舱位于一层训练厅内，用于进行陆地和水上应急撤离训练使用。训练舱由计算机控制，可模拟飞机在飞行中可能遇到的各种紧急情况。

固定综合应急训练舱：波音737、747、MD-82固定式综合训练舱位于一层训练厅内，用于陆地应急撤离训练使用。

灭火训练舱：舱内有真实火点三处，分别为厨房废物箱失火、卫生间废物箱失火、主点火池失火；模拟火点三处，分别为座椅失火、主货舱失火、厨房配电板失火。通过灭火训练使受训人员全面了解机上火灾的处置方法，有效地控制火灾的发生和蔓延。

舱门训练器：设置有波音737、747、767、A340、A319、A330型飞机舱门，可以训练学员在正常情况下和紧急情况下开启舱门的方法。

服务模拟舱：有波音737、747、767三种机型模拟舱，1 ∶ 1的仿真模拟，再现客舱内的全部设施，可为学员提供机上服务的系统训练。

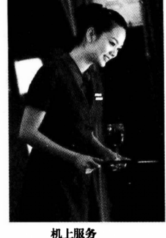
此外，还有美容化妆室、形体房、急救室、CBT教室、多媒体教室。其中两个CBT教室共有50台电脑，安装了国内内容最多、范围最广的乘务教学软件，其课程可以中英文双语随时切换。多媒体教室则与CBT联网，可充分发挥多媒体教学直观、生动、形象、灵活的特点。

这位资深教员还介绍说——

这里的培训分三个种类。

一类叫初始训练，这是就新乘务员而言的，时间近三个月。不论是院校乘务专业的毕业生，还是从社会上招聘来的，都要先过这一关。一期培训，包括

客舱服务技能，航空服务礼仪，应急处置，航空机械、机型知识，气象、地理知识，空中医疗服务，形体等二十多门课程。最后经过严格的考核，方可拿到空乘上岗证。并不是每个人都能坚持下来的，打退堂鼓者、考核不及格被淘汰者，历年来不乏其人。比如胆小，不敢从10米高的舱门滑下地面或水中，只好抹着眼泪走人。


机上服务

另一类叫复习训练，这是就在岗乘务员而言的，每年都要训练一次，以求熟练，做得更好。

第三类叫等级训练，这是就即将由普通舱乘务员提升为“两舱”（头等舱、公务舱）乘务员而言的。在这里训练合格，意味着“进步”。

继国际航空公司之后，南方航空公司、东方航空公司也相继建成了乘务培训中心。知情者坦承，就硬件和设施设备而言，肯定是后来者居上。

一路走来，经过实践摸索，三大航的乘务培训项目有四：一是乘务员的年度培训，内容包括客舱安全、乘务员应急复训、岗位资格培训、转机型培训、头等舱和公务舱服务、国际航线培训、水上训练等；二是新乘务员的上岗培训；三是新开辟航线乘务员的培训；四是进行乘务职业技能鉴定。

更叫人目不暇接的，是空乘服装的异彩纷呈。为了增强对比的效果，这需要回顾一下历史——

新中国民航第一代乘务员的服装，正值外交上“一边倒”学苏联时期，基本上照抄苏联飞行人员的服装样式，不分春夏秋冬，每人三套。一套是深蓝色毛花呢的，加上一件海军蓝呢大衣；一套是灰色的毛华达呢的；另一套是凡尔丁浅豆沙色。上衣是两排铜扣，每行三个扣的西装，袖口上有三个小铜扣，右臂上有用金线绣的民航徽章，下身为西服裙。戴无沿圆顶帽，前面有一个民航标志的帽徽，大衣也钉有两排铜扣，一行四个，扣上有民航标记。内衣是两件大圆领白丝绸衬衫。实事求是地说，和当时社会上的服装相比，新中国民航第一代空姐的这套服装还是很夺目、很精神的。直到1966年8月前，中国民航乘务员的制服与国际上著名航空公司的服装相比，差距并不大，都是挺括、整齐的蓝色毛料西服套装，外表正规、华贵。但到“文化大革命”中，这套西装便被作为“四旧”给破掉了，接下来便进入“灰色地带”——穿灰色斜纹的军便服。

1969年10月31日，民航总局党委给军委办事组并呈中央、国务院《关于







20 世纪七八十年代的空姐

进一步改革民航体制和制度的请示报告》，内称：把民航划归解放军建制，成为空军的组成部分。实行义务工役制，服役和超期服役年限，干部复员转业，均按国家对空军的有关规定执行。民航空勤人员、地面勤务保证服务人员和总局、管理局、省(区)局工作人员等，着工作服和制服，不着军装。所需粮秣、被服、装具等，统一纳入军队渠道，按计划和供给标准供应与办理。于是，从1970年开始，归空军建制的中国民航全行业都着标准的草绿色军服，只是不戴领章帽徽，绒衣、绒裤、衬衣、内裤均是军用品，空乘甚至可以穿黄色“解放鞋”上飞机服务。

这般装束，军事化、火药味就很浓了。本应轻松愉快、温馨和谐的空乘服务，便陡然呈现出一种沉闷、紧张的气氛，似乎客舱也成了阶级斗争、路线斗争的主战场。

“文革”的岁月是荒唐的。如果说在一片“红海洋”的国内，这般装束人们已司空见惯，但到了飞机上和国外，情形就完全不同了。一次，某个飞北京至伊尔库茨克的航班，由于飞机故障，只好在当地过夜。机组人员从机场前往住地的途中，顺便到市里买些食品，结果他们的装束引起关注。次日，当地报纸有报道说：“在伊尔库茨克出现了穿军装的中国人员。”

正因为国际航班影响大，国际航班上的空乘服装便成了整个空乘服装乃至整个民航形势的晴雨表。1971年林彪事件后，“左”的东西受到挑战和质疑，冰雪开始慢慢消融。在如此深刻的大背景下，民航国际航班的服装也渐渐有了变化。每人配发一套深蓝色毛料冬装和一套灰色夏装，女装是上海流行的方领直腰宽松式上衣和普通西裤、圆头方口黑皮鞋，空乘还买了自己喜爱的毛衣和旅行包。这么一打扮，中国空姐开始变漂亮了。而在外国人看来，这是“解冻”的某种信号。

国际航班告别军装，空姐个个妩媚娇艳，气质不凡。

20世纪70年代初，随着外交僵局的打开，民航空乘从国际航线到国内航线都告别了军装，最终走向正规化：冬装统一为深蓝色斜纹毛料西装，夏装为毛凡尔丁西装，无檐帽，帽徽图案是五星和航徽，毛领活里的蓝毛料大衣，发统一的黑皮鞋，出差包。

1979年9月12日，中国民航总局向国务院、中央军委请示说：“随着全党工作着重点的转移，我国国际交往日益增多，旅游事业也在加快发展。为了适应新形势的需要，我们对现行空勤服装拟再进行改革。经北京市服装研究所多次研究，并参照外航的服装式样，结合我国民族特点，提出了我国空勤人员服装的式样和标志。并已在中日和中法两条国际航线上进行了试穿，反映较



1984年，空姐在三叉戟飞机上发纪念品

好。”拟换发的空乘服装不但质地有了新的提高，式样也有了半高跟皮鞋、西服裙、领结、连衣裙、旗袍——这在当时已是很大胆的设计和突破了。在这次批准服装改革文件上画圈的，有邓小平、李先念、徐向前、余秋里、王任重、王震、陈锡联、耿飙、纪登奎、方毅、谷牧、康世恩、陈慕华、薄一波、姚依林、姬鹏飞等各位副总理。惊动这么多大人物，可见空乘换装影响之大，中央之重视。

民航改变军队建制后，处在改革开放前沿的民航广州管理局（南航集团前身）敢为天下先，推出了自己的第一套墨绿色航空制服。这套制服衣料采用华达呢，红丝巾，带有航徽的长檐帽，体现了当时广州民航的行业和地域特色。

1986年，中国民航局决定年内空乘再次换装。这次民航局非常明智，真正解放了思想。民航局认为，民航乘务员现有的制服样式呆板，颜色单调，不适应航空事业发展的需要，特别是执行国际航班和专机任务的乘务员的服装，与外航乘务员相比更为逊色。为了使乘务员的制服既适合机上服务工作，又有民族特点和地区色彩，同时本着政企分开、权力下放的改革精神，此次换装，民航局只负责规定制服的费用标准，制服的样式、颜色、布料等，由各管理局、公司自行决定。

这一年，“六大机场（北京、上海、广州、成都、沈阳、西安）八大窗口单位（售票处、候机室、乘务队、宾馆或旅游招待所、旅客餐厅、货运仓库、清洁队、搬运队）服务竞赛”声势浩大。此时，乘务员们早已脱下威武有余、阴柔不足的军装，换上了时髦的白色的确良衬衫和宝蓝石西服套裙。为了更美，北方航空公司的前身——民航东北管理局，给乘务员发了一双“八达岭”牌黑色牛皮船鞋，鞋跟足有8厘米，像是“踩高跷”。亭亭玉立的乘务员们，穿梭在飞机上，供应沈阳产的名牌“八五寺”牌橘子汽水。24瓶汽水，整整齐齐地码在一个木箱子里。飞机平飞后，乘务员们利索地开启瓶盖，插上吸管，用托盘盛着，优雅娴熟地送到每一位旅客手中。随后，就是分送餐食和下降糖。今天看来略显简陋的供应，当时却是最高标准。这一年，沈阳乘务队获得了竞赛第一名。

香港同胞对这次换装大加赞赏。1987年11月3日的香港《文汇报》上，登载了一位香港旅客的文章，其中写道：

> 曾一度备受非议的中国民航，正默默地改进服务，继添置了一批包括波音、道格拉斯和空中巴士的客机后，空中乘务员也换上了富有时代感的崭新制服。这次从广州到北京，来回刚好坐的同一班波音757型客机，发觉空中服务大有改善。
>
> 空姐新制服是海军蓝的套装，配同色平顶圆形鸭嘴帽，红白相间颈巾，半透明丝质恤衫和黑色长筒靴，不但婀娜端庄，有型有款，并可媲美于外国国际性航空公司。大多数空姐都一改以往冷脸孔，主动为旅客带位和协助安放行李，下机前还微笑道别。

这位香港乘客所言不虚。以前中国空姐的冷面孔、说话生硬加打扮土气，曾很受中外乘客诟病。这个现象，随着改革开放后狠抓服务质量和与国际接轨，逐渐消失了。

中国民航局1986年鼓励创新、提倡个性化的换装决定，受到各方欢迎。随着政企分开的改革逐步深入，各航空公司纷纷推出各具特色的空乘服装，一个百花齐放的时代来临了。

1988年7月1日，国际航空公司成立，国航空姐的宝石蓝制服随之诞生，这是法国著名服装设计师皮尔·卡丹的杰作。国航要求，设计要体现三性：民族性、职业性、时代性。结果，皮尔·卡丹做到了。

宝石蓝制服的款式，是从中国民族服装——旗袍演变而来的。上衣是大襟样式，侧面扣扣；下身是裙子，侧面开气，东方女性的特点和身材都得以突出。

宝石蓝制服的设计，与国航的企业文化、乘务员的工作环境、职业形象相吻合。它与时装、生活装不同，乘务员穿上它，便于蹲起、行走，这就体现了乘务员的职业特点。

宝石蓝制服款式新颖，设计美观，颜色夺目，一改当时社会上主流服装款式、色彩单一的局限，显得时尚、前卫，体现了中西方服饰的完美结合。

2010年夏我采访当年的国航空姐、现为民航安技中心副主任的刘玉梅，她谈起这套服装还兴味盎然，因为她是这套服装的模特儿。在法国，皮尔·卡丹大师亲自给她量的体。

2002年，国航空姐再次换装。这次领风骚的是法国著名时装设计大师拉比杜斯，他的创意是由制服变为真丝分身式旗袍，主打颜色是红、蓝两色，叫做


北方与南航合并后乘务员风采

"中国红"、"宝石蓝"。刘玉梅又有幸当了这套服装的模特儿。

南方航空集团于1993年成立后，也推出了自己的空乘制服。制服分两款：冬夏装为天蓝色，春秋装为红色。而且，南航的空乘服装与时俱进，不断更新。

2001年，南航新制服亮相。这套服装以深蓝色为主色调，中式小领镶金边上衣，侧开衩中长裙，配有抽象红木棉花的白底衬衣和镶金边马甲，另外还配有羊绒大衣和冬帽。这套服装既显示出端庄、高贵、典雅，又能透出青春活力，体现鲜明的时代感。南航空姐们反映说，穿上，越看越喜欢，越看越漂亮。

对美的追求是无止境的。2006年8月，南航6000名空姐又统一换发了法国名设计师设计的新式制服。这套以"碧水红棉，彩云蓝天"为主题的制服，是从18家设计单位招标，从37个方案中筛选出来的。包括夏装、春秋装、冬季大衣和围裙多个款式，品种包括西装、衬衣、马甲、裤子、大衣、风衣等。箱包、单皮鞋、冬靴以及袜子、帽子、丝巾、围巾


2003年7月3日，北方与南航合并后乘务员换装

都是国内外名牌，不仅时尚大方，而且颜色讲究，和南航形象巧妙结合，质地上透气、吸汗、抗皱。

其他航空公司的服装也争妍斗奇。这里需要特别说一说北国姑娘的迷人风采。

1979年，沈阳民航局第一次面向社会招收空中乘务员，经过层层筛选，最后18位年轻漂亮的女高中生幸运地成为东北第一批不带军籍的乘务员。她们的制服在告别了中性化的军装之后，小巧的蝴蝶结第一次引人注目地飞上了乘务员洁白的衣领。18位乘务员一起剪短了头发，清一色地烫成了当时最流行的“同花式”发型。新颖的服装，流行的发式，高挑的身材，姣好的面容，使得沈阳乘务队惊艳全国。1980年的挂历上，出现了她们的形象，这也是挂历上第一次出现空姐的形象。1999年，为迎接新中国成立50周年国庆和亚运会在中国举办，北方航空公司开民航之先河，特意为乘务员赶制了一批旗袍，红色绒面上绣着金色凤凰，既洋溢着节日的喜庆气氛，又充满了浓郁的民族特色。当时三叉戟飞机已淡出中国民航，有“空中美男子”之称的MD-82来了，新型飞机宽敞、舒适，又多了餐车，整个飞机上焕然一新，乘务员们再也不用托着沉甸甸的饮料在客舱里找平衡了。空姐的装束，随之有了新的变化：由于劳动强度减小，空姐制服更加注重突出女性的曲线美。乘务员旗袍的“红色风景”和突出女性曲线美的空乘制服，多少年后还留在世人的记忆里，中国空姐的优美形象也迅速传遍了亚洲。

服装的创新和变化折射出民航的创新和变化。当然，不变的永远是那颗为旅客服务的热忱的心。

见证时代发展的，不仅有空姐的服装，还有空姐的箱包。20世纪五六十年代，中国空姐用手提的牛皮箱。七八十年代，她们用人造革的拎包。90年代初，她们用上了拎箱。90年代末，小推车出现了，方便她们搬运行李。到了21世纪，轻巧精美的拉杆箱，成为空姐的标志。同时，每名空姐还有一个可以随身携带的化妆箱。

空姐管理的体制机制和方式方法，也发生了巨大变化。

早期仅有十几个、二十几个座位的小型飞机，只配备1名乘务员，全民航乘务员人数极少，那是一种朴素的、全凭自觉的、自我负责的管理模式。从引进英制三叉戟飞机，配备3名乘务员后，就有了团队的概念。不过，那时并没有分号位，都是大家你争我抢地干，互相配合把任务完成。20世纪90年代初期MD-90型飞机引进后，团队管理基本成型——5名乘务员，2位负责头等舱，3

位负责经济舱，其中1位资深的乘务员担任乘务长。

这是指一架飞机乘务员的管理。至于整个航空公司乘务员的管理，也经过了一个探索过程。一开始乘务员人数少，隶属于飞行大队。后来人数渐多，成立了乘务队，随后又升格为乘务大队。再后来乘务大队独立出来，成立了客舱部。客舱部的组织机构和体制机制也几经变迁。



1981年，北方客舱民航第一套夏季飞行制服

以东方航空集团为例。

1988年6月东方航空公司成立，同年11月客舱部从飞行大队独立出来，自成体系。成立初期264人，22年后发展到6000余名员工。最初，客舱部按照航线特点，成立了长航线分部、国际航线分部、国内航线分部，后来又变成3个中队，每个中队成立固定的飞行大组。再后来，3个中队变成6个分部，取消了固定大组飞行。2004年，乘务员的组织机构进行大转型，实行按业务等级进行管理的形式，即形成了客舱经理部、乘务长部、头等舱乘务员部、普通舱乘务员部、外籍乘务员部。2005年，客舱部推行空勤人员的绩效考核方案，更加规范了各等级乘务员的管理，对乘务员素质的要求也越来越高，越来越严。



1982年，北方客舱安-24机型迎宾服务

当然，更深层次的是服务理念的变化。

中国民航的飞机上开始不但允许吸烟，还发烟呢！牌子都是中华、凤凰、熊猫，很是高档。一开始是20支装，后来可能感到有点浪费，就又改由乘务员用托盘发散烟，后来可能感到不雅，就改成一盒5支装的了。那时乘务员都很热情，但似乎不知道该做些什

么。旅客和乘务员聊熟了，还可以走“后门”，多要一盒烟或一份餐食。

后来，就取消在机上供应香烟，不允许机上吸烟了。但中国的“烟文化”也是源远流长。为了安全，约束吸烟的旅客（当时国际航班还允许旅客吸烟）是乘务员的一项大的工作。通常的做法是先教育一番，说说吸烟的危害和机上禁烟的理由，然后暂时保管旅客的香烟和打火机，等落地后再还给旅客。有些旅客态度很诚恳，飞机落地后会拿着几页检讨交给乘务员，并一再保证今后将认真吸取教训，绝不再犯，让乘务员们很受感动。

机上吸烟显然不利于安全，世界航空史和中国民航史上曾发生过因吸烟而引发的火灾和事故。中国民航由发烟到在客舱内划分禁烟区和非禁烟区，再到国内航班自 1983 年 6 月起禁止吸烟，说明中国民航终于缓慢地更新了服务理念，懂得了空乘第一位的责任是安全，没有安全就没有服务。

1989 年，东航服务以凌燕组提出“向世界微笑”的宣言，标志着开始了新阶段。她们打破了以往机械、单一的“被动服务”，掀开了东航服务的新篇章。从单纯的“微笑服务”到“用心服务”，从“亲情服务”到“个性化服务”，从“诚信服务”到“特色服务”。服务日趋多元化，“无呼唤铃服务”、“背后式服务”、“姓氏服务”也相继被推出。

“一切从顾客感受出发，珍惜每一次服务机会”的“两一”服务理念，是南航近些年提出的。串起这条美丽项链的，是微笑、细致、周到、特色四颗珠子。微笑体现在每一个服务过程，细致体现在每一个服务环节，周到体现在每一位旅客，特色体现在每一个航班。而这一切，都源自爱心，爱心体现在每一次温暖付出。

中国空姐从丑小鸭变成白天鹅，是一道引人入胜、耐人品味的风景。

世界很大，中国也很大

1994 年，一个令国内外耳目一新的消息不胫而走：东方航空公司准备正式招聘外籍空姐，东方航空公司的客舱部成立了外籍乘务员分部。

此举开中国民航史之先河。

这次，东航与日本东京旅游学校合作，选定了 7 名年龄在 20~25 岁之间、身高 1.6 米以上、气质修养较好的日籍空姐加盟。

随后，国际航空公司也招收了日籍乘务员。国航的考虑是提高中日航线的质量，解决机上广播、语言交流、文化沟通等问题，适应旅客需求的多样化。于是主要面向东京的成田外语学院和日本外国语传媒学校两所学校，条件是身高 1.6 米以上，年龄 20~25 岁，英语水平达到日本二级以上。最初有几百人报名，

初试合格 50 人，最后选定了 12 名。这批日本姑娘，经过一个月的培训后上岗。

再随后，2000 年 6 月以来，海南航空公司先后从加拿大招聘了 10 多名外籍空乘加入海航乘务队。

今天，在中国民航的空乘队伍中，已经先后有来自日、韩、美、法、德、印、西班牙、卡塔尔、加拿大、俄罗斯等多个国家的姑娘。

日本姑娘百武奈奈以前在中国留学，她非常喜欢中国的文化，也对中国有良好的印象，于是决定毕业后在中国工作。2006 年 7 月毕业后，正赶上国际航空公司招聘日籍乘务员，她幸运地成了一名空姐。

在日本，空姐是最专业的服务职业，日本人也对空姐很尊重。邻居之间，若有一户人家的女孩当了空姐，邻居们都会刮目相看。百武奈奈当上了外国航空公司的空姐，百武的妈妈也成了邻里间羡慕的对象，这让百武很开心。百武很敬业，每次飞行都会仔细地观察同组中国空姐和旅客是怎样沟通的，用心去体会旅客可能需要什么样的服务，记住每一个细节，来完善自己的服务。她认为，年轻时认真多干几年，等步入中年后再回家相夫教子，建设自己美好的小家庭。

中国民航聘用的外籍空姐



另一位日本姑娘冈和田香苗没有在中国留过学，她只是来中国旅游过，喜欢中国的文化、环境、食物。当她在日本看到网上登出的国际航空公司的招聘信息，决定投考。凭借出色的语言优势和礼仪气质，2006 年 7 月，香苗终于成了一名外籍空姐。



韩籍空姐在做安全演示

香苗执飞北京至东京的航线，语言问题是她工作中的一大障碍。尽管她能讲一口流利的英语，但她认为，不掌握汉语，就很难做好服务工作。于是，她买了很多汉语学习的书籍和厚厚的一本汉语日语对照词典，一有空就拿出来学习。同组的中国乘务员也很乐意帮助她，为她讲解一些汉语语法和常用口语。作为回报，她也教中国乘务员一些服务中常用的日语。香苗的父母非常支持香苗的工作，也时常来中国看望她，她在中国工作得很有劲头。

23 岁的德国姑娘丽萨，大学主修翻译和语言学，最初理想是做一名翻译。2006 年一次偶然读报，看到国际航空公司招收外籍空姐的消息，于是喜欢新的挑战的她报了名。她后来这样谈到她的报名动机："之前从没有来过中国，只是从电视上了解到一些，从那时起我对中国经济的迅速增长、古老的文化、美味的食物和悠久的历史产生了浓厚兴趣，于是我决定加入国航。"

丽萨主要飞法兰克福—北京、法兰克福—上海两条航线，所以可以经常陪陪家人和朋友。汉莎航空公司曾想把她挖走，但没有成功。丽萨说，她在国航工作很快乐。事实上，好学的丽萨，已经成为国航一名合格的外籍空姐，而喜欢中国火锅和中国茶，也让丽萨对中国产生了深厚感情。

26 岁的韩国姑娘赵润京，从小就做空姐梦。她曾来中国留学，从复旦大学中文系毕业后，回到了故乡首尔。她也是从网上看到国际航空公司招聘信息的，现代网络帮助她终于圆了小时候的梦。

赵润京主要飞北京—首尔、北京—釜山两条航线，有时也飞中国国内航线。有一次飞国内航线的时候，有几个韩国乘客，他们不知道中国国内航线还有外籍乘务员，当他们知道了赵润京是韩国籍乘务员时，这些乘客都觉得很自豪。还有一名韩国女孩子来中国旅游，在登机柜台遗落了自己的物品，登机之

后非常着急。她不会中文，这时候赵润京就做她的翻译，一直与地面联系，后来终于找到了她的物品。她非常感激，赵润京也非常欣慰。

世界真的变了，也有中国姑娘走出去做外航空乘的。

2000 年 6 月，德国汉莎航空公司在北京、上海、香港至法兰克福的航线上一下子引进了 120 名中国籍空姐。汉莎的条件似乎较为宽松，招聘启事里写道："英文好，有修养，具有团队精神，21~35 岁具有大专以上学历的年轻女性均可报名。" 2000 年 7 月份第一批招聘，有 3000 多人报名，第一轮 100 道英文试题测试后，只初选了 350 人参加面试和口试。面对由心理学家、老空乘和在职空乘组成的考官小组，她们必须回答未来服务中遇到的难题。她们不是靠考死记硬背，而是凭应变能力，看综合素质。截止到 2010 年 11 月，汉莎航空公司已拥有 250 名中国籍空姐。

韩国的航空公司，也对中国民航大学乘务学院培养的毕业生情有独钟，多次前来招聘。乘务学院刘冰院长告诉我，他们的毕业生，除绝大部分被国内航空公司录用外，目前还活跃在韩国、新加坡、美国、马来西亚、卡塔尔、阿联酋、新西兰、日本、中国香港、中国澳门等多个国家和地区的航空公司的航班上。

此外，中国民航的多家公司还与外国民航的多家公司签署协议，实行乘务员互换，以彼此借鉴，取长补短，更好地适应多国旅客的需要。今天，无论

南航首批韩籍空姐在机上服务



中国人出国乘坐外国航空公司的飞机，还是外国人来华乘坐中国航空公司的飞机，都会遇到长着同样肤色、操着相同语言的空姐为你服务，时不时说几句家乡话，拉几句家常，那种“他乡遇故知”的亲切感受，实在妙不可言。飞行，越来越变得温馨而又愉快，美丽而又浪漫。

打开大门，中国人瞪大了眼睛惊奇地发现：原来世界很大！

走进中国，外国人也耸耸双肩诧异地发现：原来中国也很大！

是的，中国很大，大气的大！



第四章

姑娘的梦想

出身空姐的明星

空姐，一直是一个头上罩着光环，为人羡慕的职业。当空姐，一直是无数姑娘的梦想和追求。

这个态势，数十年不变。

据1948年10月进入中央航空公司当空姐，参加“两航”起义后回大陆的陆素莲回忆，当时女孩子都梦想当空姐，按工作热门程度排列如下：空姐——海关人员——银行职员——教师——工人（售货员）。

一些名人、明星大腕当过空姐，飞机上也不时出现一些名流，形成一道地面不易见到的风景，发生一些引人入胜的故事，更加深了人们对空姐职业的向往、好奇和关注。

孙中山的孙女、孙科的女儿孙穗芬，1955年17岁高中毕业后因大学梦破灭而成了台湾最年轻的空姐。孙穗芬后来曾担任美国驻上海总领事馆领事、美国驻法国大使馆商务参赞。

赵雅芝是人们熟知的一位香港明星，她就是空姐出身。小时候赵雅芝因为想周游世界，所以立志要当空姐。毕业后，天生丽质的她圆了自己的空姐梦。自从她在1973年第一届香港小姐大赛中获得第四名的不俗成绩，才踏入电视台，成为签约艺人。她出演的《新白娘子传奇》中的白素贞，倾倒了无数观众。

另一名香港明星李若彤，也出身空姐。她之所以做这样的选择，除了为家庭生活承担点压力外，还为了实现自己儿时环游世界的梦想。她对成天飞来飞去的空姐生活很满意，说："儿时环游世界的梦想总算是实现了，现在就算没有钱也可以完成这个心愿了！"当空姐期间，李若彤曾被挑去拍过些广告。压根没想过要当明星的她被导演徐克看上，邀她拍了部电影后，她仍当她的空姐。直到再后来，她饰演港版电影《神雕侠侣》中的小龙女好评如潮，才正式走上影视道路，成为当红影星。

凤凰卫视著名主持人吴小莉在进入电视台之前，曾当过一段时间的空姐。她自己说："能够周游世界各地是件令人很激动的事，我在进入电视台之前，曾经报考了香港的一家航空公司，做一名空中服务员，可是通过一段时间的工作，我发现自己会晕机，飞行一段时间就会不舒服，于是我回到了地上。"

2004年因出演热门电视剧《迷失》之后成为全球知名电视红星的伊万杰琳·莉莉，大学毕业后在加拿大航空公司当过一段时间空姐。

2008年因自杀身亡而轰动一时的韩国女歌手伊拉，原本也是一名空姐。她因在飞机上偶遇一名音乐监制，并以此为契机从空姐转型为歌手。她的音乐天赋和漂亮外貌，颇受歌迷关注。

长相漂亮，衣着光鲜，全国乃至世界各地飞来飞去，潇洒浪漫，见多识广，社会关注度高，人生的各种机会多，又有不菲的薪水——这差不多是姑娘们钟情空姐职业的全部理由。于是，梦想便由此出发。

然而，空姐的迷人、空姐职业的魅力果真在这里吗？空姐的条件、要求究竟有哪些呢？空姐背后，还有没有不为人知的一面？当空姐，难道真的只有丰厚的收获，而没有艰辛的付出吗？一句话，姑娘啊，当空姐，你准备好了吗？

罩着光环的职业

职业的光环往往取决于进人门槛的高度和难度，罩着光环的职业意味着万众瞩目，人人向往。无论是计划经济时期的组织决定，还是市场经济时期的市场选择，空姐这一职业的光环始终不减，这不能不说是个奇迹。也许，两头吃香，空姐职业的魅力和高贵，正在于斯。

改革开放之前，中国空姐的数量不多，主要由这样几部分人组成：第一代空乘十八姐妹；由各地区管理局零星招收的空乘和由空军航校、滑翔学校淘汰下来的女学员改做空乘（像 1956 年选为新中国第二批女飞行员，1958 年淘汰后转为乘务员的李世云、金瑞淑、邢世华、陈继珠、张文芳等；像 1965 年选上滑翔员后，1968 年改为空乘的梁秀荣等；像民航局 1956 年从青岛高中生中招收的牟兰等，民航局 1958 年从北京中学生中招收的聂治华、汤永芬、王玉兰等 ）；“文革”期间招征的几批女兵和义务工。这个时期(横跨 20 世纪 50 年代、60 年代、70 年代）选空乘，重政治条件，轻外貌长相和文化程度。而且，完全是组织上的事，内部掌控，不对外公开，与社会无关。换言之，姑娘即便酷爱当空乘，而且条件非常符合，也只有眼巴巴羡慕的份儿，除了组织上赐福于你，个人毫无主观能动性可言。

比如，1973 年在山东、河北、江苏、辽宁四省征集 200 名空中乘务员，条件中政治方面要求极高。文件规定，“这次征集的对象，主要是出身于工人、贫下中农并具有初中以上文化程度的女性青年”，“年龄为 1972 年年满 16~18 岁，政治条件按照中央军委《关于挑选飞行学员政治条件的规定》及有关规定执行，体格条件按照总参谋部、总后勤部《关于挑选飞行学员体格条件的规定》执行”，“乘务员的体检、政审工作以各地为主，民航参加，共同协商办理”。

那个年代空姐数量少，优越感强，职业的高贵不凡深刻而永恒地留在人们的记忆里。早上上班出门，与众不同的装扮会引来路人的指指点点：“瞧，空姐！”你想，坐飞机要县团级以上干部才有资格，可空姐天天生活在飞机上，飞机就是空姐的家，这身份好生了得！

飞国际航线的空姐，享有的特殊待遇更是足以把人羡煞。一开始可以从国外带回些走俏的洋玩意儿，大件有收录机、彩电、冰箱、洗衣机等，凭飞行指标，到指定地点（北京如友谊商店）购买，老百姓、左邻右舍只能望洋兴叹。

此外，空姐见过大世面，她们永远开风气之先：当老百姓还在电话亭为找零钱手忙脚乱的时候，她们已经可以持卡通话了；当老百姓安了电话，她们可以用大哥大了；待到老百姓手里拿着砖头般的大哥大，她们已经在侍弄精巧别

致的各款手机了。至于收入，空姐可以达到普通上班族的10倍以上。

招收空乘的变化如初春的积雪，是慢慢开始消融的。

改革开放初期，民航各管理局招空乘，基本沿袭过去重政治条件的做法，但已渐渐对文化程度有所限制，且开始面向社会公开招工，而不仅仅在民航子弟内部搞近亲繁殖。整个大形势是国家正在推行人事制度改革，这自然影响到空乘的招收。再后来，开始由航空公司主导招乘，出于市场竞争的需要，姑娘外貌所占的比重便越来越大，而所谓的政治审查便基本上废止了。

谁都承认，空姐的确是个始终罩着光环的职业。然而，对这个光环的理解不同、态度不同，却足以决定一个姑娘的命运。

1979年民航总局从北京、上海、广东、甘肃、四川、辽宁六地招收乘务员时，文件规定："招收条件：出身于劳动人民家庭，本人历史清白，政治可靠，思想进步，五官端正，身体健康（按空降兵体检标准），身高1.60~1.68米，体重与身高比例相称；具有高中毕业文化程度，一门外语有一定基础；年龄为17~20周岁的女青年。""招收办法：目测、口试、笔试、体检、政审。统一考核，择优录取。"对于这样的条件规定，正式招收前征求各地意见时，除广东、四川、上海基本同意外，其他省、市有的提出只能在知识青年中招收，有的不同意考试，不能规定身高、体重等。可见当时人们在对乘务员的认识上，还存在相当大的误区。最后经国务院拍板，还是按照民航总局提出的条件招收，招收工作于1980年元旦过后正式展开。

但不管怎么说，"文革"以来泛滥的"左"倾思潮在渐渐被抑制。民航北京管理局在北京市招收这批乘务员时，就让人们感受到了春的气息，由过去招收义务兵（义务工）改为管理局自己登报、贴广告招收职工，由过去通过组织系统改为面向社会，怎不新鲜！报名、面试的工人体育场和紫竹院公园人山人海。一路下来，数据显示：报名8627人，合格1532人，体检合格421人，体检结束后，政审合格308人。再用体验空中生活代替体检坐转椅，确定了205人参加文化考试。文化笔试语文、数学、地理、历史，口试外语（英、法、俄、日、西班牙），这样层层过筛子，最后选出了160人。[1]

北京管理局这次招乘，历时112天。首次改革的意义重大，其中令人耳目一新，颇感振奋的，是空姐招收终于拉开了神秘面纱，招乘的大门缓缓向社会、向普通百姓开启了。

1985年，民航安徽省管理局在合肥公开招收4名空姐，消息一传开，立即

[1] 民航北京管理局招收空乘办公室1980年3月24日的总结材料。

涌来200多名应届的高中毕业生。

“你为什么报考空中乘务员呀？”民航考官问。

“我早就想有机会饱览祖国的大好河山。”姑娘回答。

“那你知道江苏省会在哪里吗？”

“杭州。”

“江西省会呢？”考官再问。

“湖南。”

考官遗憾地摇了摇头。出发点不对头，地理知识又差，姑娘只能被淘汰。

姑娘当空姐，尤其是民航子弟当空姐，一度曾近水楼台先得月。随着改革开放的进展，情况也在起变化。

1986年10月上旬，民航成都管理局根据中央精神，在四川首次试行“不搞内招，面向社会，择优录取”的招工办法，被录取的90名新职工全是社会待业青年，121名民航职工子女皆因考分不够而全部落榜。许多民航职工联名写信请求局长照顾职工子女，但都被拒绝。于是社会上风传：“民航招工动真格的，我们的子女进民航有希望啦！”

进一步给民航招收空乘带来冲击的，是1988年的那批大学生乘务员。

这年1月12日，北京电视台报道了民航北京管理局将从应届大学毕业生中招收10~30名空中乘务员的消息。电波传开，前往北京管理局招飞办公室的大学生络绎不绝，询问、联系的电话铃声不断。短短3天，有在京的17所大专院校的250多名应届毕业生正式报名。在通过初试合格的50人中，专科生10名，本科生40名，其中不乏优秀拔尖人才。

在大学生中招收空乘，建议来自民航北京管理局副局长王锡爵。他认为要使中国民航企业跨入世界一流航空公司的行列，应当根据世界其他一些先进航空公司的经验，在大学生中招收空乘。该局招飞办公室对在京的29所大专院校进行了可行性调查，确定了此次招收名额并以文科专业学生为主。

新鲜哪！面向社会，面向大学生，两层含义让这次招乘成为街谈巷议的热点。无论应试者还是招考人员，都异口同声地认为，这次在大学毕业生中招乘，对未来大学生分配制度实行不包分配的改革，建立双向选择机制，从而达到促进人才流动、提高劳动者素质的目的，是一次有益且大胆的尝试。20多年后的今天回过头来看，正儿八经的当时还十分金贵的大学生当空乘，不单是个分配制度改革问题，还是个解放思想、转变观念问题。此举大大提升了空乘的地位，迈出了和国际接轨的第一步，可以说在中国民航招乘史上，具有特殊意义。

这次招乘，以15名姑娘如愿以偿而告终。以当时的思想解放程度和认识水


着装整理

微笑面对乘客

礼仪训练

平，社会舆论并不都是正面的。报纸上也刊登了一些负面议论，比如说这些女大学生“不安分”，是在“向钱看”，是“对高等教育成果的浪费”，等等。

那么，作为当事人的女大学生，对这些说法接受吗？她们究竟为什么要选择蓝天呢？她们的内心世界又是怎样的呢？

北京大学化学系毕业的林立说：“报纸上讲的很多了，我们看了很生气，我还是说几句心里话。我之所以报考乘务员是觉得这是一种新的尝试，我喜欢做别人没有做过的事。而且我认为，学化学的不一定非要待在试验室里才算得上专业对口，实际上化学专业与空中服务是有关系的。我从未想过要干一辈子乘务员，我不过是想通过不断尝试，寻找一种最适合我的工作。”

北京纺织工程学院针织服装专业毕业生王宇说：“爸爸年轻时是空军飞行员，我从小就渴望能飞上蓝天，只是苦于没有这种机会。以一流的服务给乘客留下最美好的印象，这将是多有意义的事啊！我没有想过要再更换职业，我真的想干一辈子乘务员。”

北京海淀走读大学经管系毕业生张丽萍说：“当然每个人都希望得到高报酬，但是说我们仅仅是为了钱，为了生活得好一点才来当空乘，这未免太偏了。为了钱让我去做我不喜欢的工作，这对我来说付出和牺牲太大了。”

北师大教育系毕业生任丽萍说：“在学校时学了很多心理学，用于服务方面是合适的，所以对我来说专业还是用得上的，而且通过这个工作能增长知识，有利于以后从事教育工作。将来要是民航允许，我真想利用驻外的机会参观一下国外的幼儿园。说真的，我一直想搞幼教工作，现在我还是这样想。”

北京财贸学院金融专业的毕业生刘彤说：“这又是一种生活，我向往这种生活，现在有了机会，我就绝不放弃，我想试一下。我认为不必刚毕业就找个固定职业，一干一辈子，何况大学所学的知识都是些基础的东西，主要提高人的素质，培养人的能力，不搞专业也并不可惜。”

当时，女大学生们的这些想法、说法都没有什么不好，然而事实却是，没过几年，这批高学历的空乘几乎先后离开了乘务员队伍，坚守的成了凤毛麟角。很快，乘务员职业成了“围城”，外面的人想进去，里面的人又想出来。

在北京管理局招收的第一批大学生乘务员几乎最终都选择了离开的同时，又有一些怀揣高学历的姑娘走了进来。报名者照样踊跃，往往招数十人，报名者达数千人。真是人各有志。

于是，社会上引发了一场大学生当空乘是否屈才的热议。

民航方面自然对大学生乘务员持欢迎态度，认为她们提升了客舱服务水平，是一着好棋，双方受益，何乐不为！

大学生本人，又是怎样看待的呢？选择离开的，自然有这样那样的原因，而选择留下的，道理更充分更感人。

大学生空姐林世红说："值不值？我从来没有想过。回眸远眺，我只觉得一步一步都走得很踏实、很努力也很快乐，值与不值也该是一目了然了。充实快乐的生命是最有价值的，何况，这中间还蕴涵了很多的人生体验，很多的记忆珍藏，还有，很多的爱——对这份工作的爱，对家人朋友的爱，对他人的爱，让我从不会因为自己不曾敬业、不曾善待他人而感到不安。"

另一位大学生空姐王丹丹说："在有了三年多的飞行经历后，我感悟到，在空姐这个行业中，文凭不等于实际能力，空中服务同样是对智慧的考验。每天我们遇到的客人是南来北往的，遇到的问题也是不可预料的，这需要我们用智慧去应对。特别是我担任了乘务长以后感到，要做好乘务工作，能力与知识并重。我在大学所学的知识在工作中得到了很好的运用，同时也提升了我的实际能力，我当空姐并不屈才。"

自打20世纪80年代中后期从社会上招收空姐以来，空姐这个职业日益受到社会的青睐和姑娘们的追捧。

1990年8月中旬，民航第二十五飞行大队在哈尔滨市招收20名合同制空姐，1200余名女青年踊跃报名。进入新世纪，随着就业压力的增大和中国民航的快速发展，招乘踊跃报名的场面随处可见，竞争日趋激烈，甚至到了火暴的程度。

从2006年开始，南方航空公司连续5年以海选、电视选拔赛的形式面向全国公开招聘空姐。每一次都是姑娘们的盛大节日，报名者络绎不绝。2010年5月22日，南航"第五届空姐新人秀——中国新空姐招募大会之亚运空姐总决赛"在南航总部广州举行，选拔人数和选区在中国民航史上都创下了新高。大陆10个选区共有约10万人通过网络和现场报名，而南航计划从中招收1000名空乘，名副其实的百里挑一。

报名者中，不乏硕士生、博士生以及海归派，也不乏校花、电视台节目主持人、名校才女、北京奥运会礼仪小姐，其中本科学历的参赛选手占广州选区总报名人数的4成以上。空乘职业之热，由此可见一斑。

无论航空公司通过社会渠道招聘空乘，还是正规的大专院校空乘专业招生，都要经过面试。面试合格，才能进入下一轮角逐，比如文化考试，再比如口试、辩论等。姑娘们最关心的，是面试的条件有哪些？各航空公司、各院校根据生源和招乘情况，门槛设置会有所不同，但条件基本上大同小异。主要有：

1. 院校招生年龄不超过20周岁，航空公司招空乘女性年龄不超过24周岁，男性不超过25周岁。
2. 五官端正，肤色好；面部、颈部、手部无明显疤痕；牙齿排列整齐，无明显异色，无狐臭。
3. 身高：女性：1.60米~1.72米；男性：1.74米~1.82米。
4. 体重：体重（kg）=【身高（cm）—110】+【身高（cm）—110】×10%。
5. 视力：女性每眼裸视C字表不低于0.5，男性每眼裸视C字表不低于0.7，无色盲、色弱。
6. 面部表情自然，微笑甜美；口齿清楚，中英文发音基本准确，无口吃、舌短现象，听力正常。
7. 无精神病史，澳抗阴性，肝功能正常，无各类慢性疾病。
8. 形体匀称，步态自如，动作协调，无X形腿、O形腿，无明显内、外八字步。

13亿人口的中国，符合上述条件的姑娘为数众多，慢慢的，竞争激烈的招乘变作了紧锣密鼓的选美。

2010年，我见过某航空公司在沈阳的一次招乘，仅有20名空姐名额，来了近千名姑娘报名，有同学结伴来的，有母亲陪同来的，一个比一个水灵，一个比一个迫切。第一关，先面试。几名考官一字坐定，姑娘每10人一组，列队进入房间后，走一圈，转个身，评委当场打分，过半数者留下，其余即遭淘汰，一轮前后用时，一两分钟而已。岂知这一两分钟，就决定了一个姑娘一生的命运。而差距和淘汰的原因，很可能就是矮那么1厘米。多么简单，又是多么残酷的招乘面试！

这就生出了一个问题：招空乘，挑什么？目前国内航空公司大多是“舍素质而求漂亮”，而欧洲空客公司、汉莎航空公司、庞巴迪公司等多家知名企业管理顾问福斯特·罗杰斯教授则不以为然，还在几年前他就对单纯选美提出了批评。

福斯特教授认为，空乘的条件，或者说评价空乘优劣的标准，最主要的是四点：第一，能讲一口流利的英语。这样无论是服务还是紧急情况下的处置，都能及时、准确地表达、沟通、交流。第二，总是面带微笑、充满自信。这样能够消除旅客紧张不安的情绪，使他们烦躁的心情得以平静。第三，具有强健的体魄。空中服务体力、精力的付出都是很大的，如果体魄不行，打不起精神，肯定影响服务质量。第四，讲究细节。因为各航空公司竞争的高下，往往取决于细枝末节。

“对空乘人员而言，漂亮并不是不重要，但我所说的‘漂亮’并不单指外形，而是指优雅的举止、体态。一举手、一投足、坐蹲立行等等，都应该‘漂亮’。”福斯特教授补充说。

大约正是基于这样的价值观，西方航空公司的空乘人员中有“空乘妈妈”甚至“空乘奶奶”。在美国还发生过这样的故事：飞行员空中突发疾病，是20年前曾有过驾驶飞机经历的“空乘奶奶”挺身而出，将飞机驾驶回去，安全落地。这位“空乘奶奶”，被称为“民族英雄”。

著名女高音歌唱家朱逢博，由于频繁地到国内外演出，一生中和飞机打的交道非常之多。她除乘坐过国内各航空公司的飞机外，也见识过欧美、澳洲、东南亚和一些美丽岛国的机组人员。她认为空姐肩负着客舱安全的重任，旅客和空姐的关系，是以命相许、生死与共的关系。因此，她更看重的是老练经验，而不是年轻漂亮。她说：“记得还有一次，乘的是德国一家航空公司的航班。客舱里没有一位年轻的空姐，在稳重的‘空嫂’中还夹带着两位慈祥的‘空奶奶’。这一次的航行真让我终生难忘！她们每个人对乘客无微不至的体贴和眼神中的镇定自若，让我感到我们乘客是生活在一个温馨舒适的大家庭中。她们踏着自信、充满活力的矫健步子，一遍又一遍地为乘客查看安全带和毛毯，送饮料时又不厌其烦地一样样向每位客人展示和推荐，发餐点时手脚又是那么的干净利落，连我的啰啰唆唆地表示要一杯‘金 · 托尼克酒’时，她们也一溜小跑地奔到工作间去勾兑，还像正规的酒吧那样给我放上调酒棒、冰块和柠檬片。在这个机舱里，没有人因拘束或胆小而不敢向她们索取东西。最有意思的是我们之间居然没有语言的障碍。虽然她们的话很多旅客听不懂，但用那带着微笑的蓝眼睛，及摇头晃脑、比画着的双手等形体语言，最后总能把我们服侍得舒舒服服、心满意足。在那漫长的黑夜里，很少有人能任性大睡，因此不少男女都聚集在工作间的里里外外，自己选着饮料与喷香的小点心。我还亲眼看到前排一对韩国夫妇不停地使唤着一位空嫂，一会儿吃这个，一会儿喝那个，那位空嫂不辞辛苦、毫无怨言地一趟趟给他俩送东西。据我估计仅食品一类，那位先生在早餐开出的6点钟前，至少已经吃了十几只热烘烘的羊角面包外加喝了十多瓶甜葡萄酒，至于白脱、果酱、巧克力、冰激凌等更是多得不计其数。这位‘专职大丫头’穿着高跟鞋整整走了一夜的路，但始终笑眯眯地当着‘孺子牛’。这些不需用美貌取悦乘客的服务员们，以她们特有的魅力征服了全机的乘客，并把这一飞机的异国旅人变成了和睦有礼的一家人。下机时，‘老外’们争相与她们拥抱亲吻，千言万语尽在不言中，每一滴泪花都道出了何日再相逢的意愿。她们用行动教育了我：爱是要发自于心底，再高的工资与待遇和‘爱’这个字

是画不上等号的。”

与朱逢博所说的德国航空公司相比，中国的情况正好相反。虽然口上也强调素质和内涵的重要，但一到招乘的实际，还是习惯性地把外观体形的漂亮放在了第一位。10倍的素质抵不过一丝的外表差异，而这外表的差异也许就是矮那么1厘米。

一名优秀空姐的培养和成长需要一个过程，单纯的选美，就降低了空姐的门槛，本末倒置，把最重要的综合素质的选拔和考察撇到了一边。随着时代的进步和社会的发展，对未来空姐的形象、气质、知识面、外语水平、沟通能力、服务技能的要求越来越高，对社会责任感、敬业程度、安全意识、处置突发事件的应急能力、体质和吃苦耐劳程度的考核越来越严，这些都是综合素质考核的内在要求。

2003年国际航空公司面对应届大学毕业生那次招乘，报名者异常踊跃，1119人符合初试条件，215人进入复试，最后录取80人，比例为15∶1。大学生当空乘，是否是知识的浪费？当时国航本部共有乘务员1700多人，大学生只有100多人。

1988年从北大化学系毕业后当空姐的林立，15年后已任客舱业务部经理，她属于极个别选择留下的。她说，乘务工作并不是简单的服务工作，因为你面对的是各式各样的人，所以从本质上讲，乘务员是在做人的工作。大学教给你的除了专业知识外，更重要的是教给你学习的方法，而这种方法是今后不管从事什么工作所必须具备的基本素质。另外，你具有的知识越丰富，也就越能满足旅客的需求。当你从事一项你喜欢的工作时，也许专业知识舍弃了，但是你倾注的是你的热情与才干，所以对一个人来讲，并不是知识的浪费，而是一种创造。

林立的看法，究竟能成为多少人的共识？

名 人 效 应

见多识广，是公认的空姐这个群体的特点，也是空姐这份职业的优势。的确，飞机上是个小社会，也是个大舞台，客舱每天都演绎着地面任何角落都难以企及的故事。叫人长见识的客舱，吸引着无数对世界充满好奇心的姑娘们。

航班上是名人政要荟萃的地方，空姐的工作性质决定了她有机会和名人政要零距离接触。于是，一些花絮便产生了，为客舱增添了无数新鲜和生动，以及赞叹、感慨。

南航湖北分公司的空姐李琳在武汉飞南宁的航班上遇见了90岁高龄、有名

的延安五老之一的谢觉哉的夫人王定国。王定国是位老红军，著名社会活动家，李琳是从公务舱要客通知单中知道她的。李琳的热情服务，赢得了老人的赞赏。一个小时的航程结束后，老人下飞机前，拉着李琳的手说："你到北京来，一定要到我家玩。"并留了电话。

过了一段时间，李琳果然有了到北京休假的机会。她给王定国老人打了电话，老人热情地邀请她去家里做客，并留她吃晚饭，饭后又和儿女们一起同她聊天，并挥毫泼墨，题了"心想事成"四个字赠给她。告别时，老人拉着她的手送到大门口，说："如果以后还有机会到北京，就到这儿来吃饭，就当这儿是你在北京的家。"

空姐吕书杰执行哈尔滨至北京的航班任务，正在舱门口迎接旅客登机时，廊桥上传来一阵爽朗的笑声。她定睛一看，见是黑发飘逸，坐在轮椅上的张海迪。她和同伴们迎过去，帮助与张海迪同行的妹妹把轮椅抬上飞机。服务的间隙，她和张海迪聊起来，聊海迪的书，聊海迪对人生的看法，也谈自己的工作、爱好和对海迪的仰慕。落地时，张海迪把她写的书《生命的追问》题字送给她，此后她爱不释手，经常拿起来品读，尤其喜欢下面这一段话："即使翅膀断了，心也要飞翔；即使被痛苦的磨盘碾碎躯壳，还会留下灵魂闪闪发光……"

空姐岳宏在乌鲁木齐—长沙—深圳的航班上，巧遇著名作家金庸。她扶老先生坐下，递上矿泉水，金庸连声说着"谢谢，谢谢"！ 然后，金庸先生便不再多语，双手捧起一本厚厚的英文书籍，埋头看起来。

大约是看书累了，金庸又和人研究起了围棋。这位幸运的空姐，也听到了金庸对于围棋的独到见解：围棋这种智力游戏，比象棋复杂得多。象棋中有 32 个子儿，越下越少；而围棋中有 361 格，越下越多。到中盘时，头绪纷繁，牵一发而动全身，四面八方，几百只棋子都有关联，复杂至极，也有趣至极。

快落地了，岳宏拿出留言本，请金庸留下墨宝，也留下纪念。金庸毫不犹豫地提笔写道："全部换了新机，令人大增安全感！服务周到，比得上国际第一流航班。"

2007 年 4 月 11 日，南航 CZ327 从广州飞往美国洛杉矶的航班上，来了前往美国 NBA 参加选秀的著名篮球运动员易建联（阿联）。为了表示祝福，乘务长李继萍和乘务组一起，专门准备了奶油蛋糕、空中香槟和礼物等。飞机平飞后，到了用餐时间，乘务员按程序递上酒单和餐谱。据她们了解，阿联是地道广东仔，喜欢粤菜，口味清淡。可阿联拿着餐谱研究了一会儿后，并没有按空乘所想的选择中餐，而是点了牛排套餐。她们问为什么？阿联告诉说，他要尽快适应待在美国的生活，选择牛排也是为了备战 NBA。乘务组送给阿联礼物—— 一

架精致小巧的南航飞机模型，阿联非常喜欢，捧在手上飞机显得异常“袖珍”。李继平乘务长告诉阿联，以后再送一架大的模型给他。阿联像孩子一般笑了，立即掏出笔来，将父母家里的电话和地址留给了乘务组，表示要将飞机模型送给父母。

在由海口到北京的航班上，海南航空的空姐汤羚遇见了大腕明星章子怡。过后，章子怡在这位空姐笔下，成了这般模样：

> 小小的、纤细的身材，一件黑色高领衫，衬托出洁白而干净的皮肤，似乎弹指可破。手腕上一串串红红绿绿的手镯，晃动起来丁丁的煞是好听。一副紫色的眼镜随意地卡在头发上，任秀发恣意地飘散着。我以为她会很世故，毕竟经历了那么多我们一般人觉得很遥远的事物。可是，眼前的章子怡却像极了邻家的小姑娘：微蹙着眉头，半阖着眼睛，托着下巴，若有所思。也许，这样的她，才是我心目中气韵夺人的简约美人。

在这位空姐的固有印象中，章子怡耍大牌，傲慢，目中无人。然而，眼前的章子怡却不是这样，整个航段她都很配合乘务员。为她送上拖鞋，她微笑着接过来，轻盈地穿在脚上；她靠着小枕头，乘务员为她调整了座椅靠背，盖上了毛毯，关闭了通风孔，她就心满意足地睡去。末了，乘务员们请她签名，递上了本子和笔，她没有拒绝，变得兴奋起来，潇洒地签上了自己的名字。整个航



2007年1月27日，比利时王子王妃在专机上

程中，空姐从章子怡脸上看到了疲惫，一下子有了感悟："生活对于每个人都是公平的，每个人的生命中都有着自己的精彩与无奈。"

南航空姐洪源在登机口迎接旅客，看到一个年轻女孩缓缓走来，帽檐拉得很低，径直进了头等舱。当时她稍有点惊异，心想：这么年轻的女孩坐头等舱？带着这份好奇，她特别想看看这是个什么样的女孩。后来她给客人递毛巾时，这才看出，这女孩原来是著名影星陈好。

空姐洪源开始注意起陈好来，发现影星举止优雅，显得很有涵养。洪源问她要吃哪种餐食，她摇摇头，说自带了。之后洪源发现，她带的餐食竟是肯德基。这时，洪源热情地上前推荐头等舱上的老火靓汤，告诉她在广东热气很重，多喝汤可以降火，还能美容养颜。她立即露出甜美的笑容，拿起洪源端来的黄豆排骨汤，先用汤勺尝了一口，可能觉得味道不错，又端到嘴边轻轻喝了一口。那进食的举止和模样，端庄如古代的贵妇。在洪源的推荐下，她在一个多小时的过程中接连喝了两碗靓汤，喝完还竖起大拇指。

洪源提出要和她合影，她仰头笑着说："今天我没化妆噢，要不我送你一张签名照吧！"飞机落地，洪源忙着给旅客服务，心想她会不会记得我这个普通乘务员的小小要求，没想到临走时，她特意找到洪源，并双手递上了她的签名照。

2003 年 10 月 31 日，南航海南分公司的空姐邹兰，在由北京至海口的 CZ3120 航班上，遇到澳大利亚前总理鲍伯 · 霍克。这位年近七旬的老人，是作为新当选的理事来参加博鳌亚洲论坛年会的，并将担任年会第二天的会议主持人。

航班起飞不久，正是下午一两点钟，最容易犯困的时候。机舱里，大多数乘客进入午休，只见霍克先生却戴副金边眼镜，聚精会神地翻阅一堆厚厚的文稿，并不时与随行人员小声地讨论有关事宜。

乘务员每次前来送茶水、水果以及提供毛巾等服务，霍克先生都连声致谢，表现得平易，谦和，温文尔雅，丝毫没有国际知名政治家的所谓"架子"和"派头"。

飞机在海口美兰机场降落前，霍克先生和乘务员随意交谈起来。他说他已经十几次来海南，每次都对中国、对海南的变化充满了兴趣和好奇，也对中国民航留下了深刻印象。最后，他很高兴地应邀和机组人员合影留念，并在留言簿上写下这样一段话："祝愿中国南方航空公司越来越好！感谢你们为我提供的最优质的服务！"

还是上面提到的空姐邹兰，2005 年春在由北京飞海口的航班上见到了来参加博鳌亚洲论坛的菲律宾前总统拉莫斯。这位 1997 年亚洲首位获得联合国教科

文组织颁发的和平奖的77岁的老人，面容慈善而自信，彬彬有礼，幽默风趣，这些都给她留下了难忘的印象。

拉莫斯先生在机场工作人员的带领下步入客舱，当邹兰以45度的鞠躬礼热情地向他致以问候时，他脸上洋溢着青春和自信，微笑着对邹兰说："早上好！"

由于拉莫斯先生所定舱位不同的原因，拉莫斯先生一行被安排在普通舱第一排的位置。邹兰邀请拉莫斯先生到头等舱就座，他微笑着摆摆手说："不用了，非常感谢你们！这里很好，我的孩子也在这里，我想与他们坐在一起。"他不摆阔气，没有架子，让人感受不到一丝一毫的高傲不逊，却感受到他时时把亲情放在第一位。

一路上，拉莫斯先生总爱叼着一支没有点燃的雪茄，听说这是因为他想借此机会向人们宣传菲律宾的雪茄。无论身处何地，他都永远不会忘记自己的国家。

航行快要结束，乘务员们提出想和拉莫斯先生合影留念，他爽快地答应了，并立即起身，穿上他的西装，戴上他那副时髦的永远没有镜片的眼镜，接连照了好几张。他还建议每个人都伸出大拇指，摆出"We are No.1"（我们是最好的）的姿势，潇洒、自信、前卫的"甫士"引来了所有旅客的掌声和笑声。

拉莫斯先生还应邀在留言簿上题词，他写道："感谢你们优质的服务，祝愿南方航空越飞越高，世界和平！"

邹兰后来回忆说："相聚的时光总是那么短暂，我们真的喜欢上了这位和蔼可亲的老人。他平易近人、热情朝气、积极向上的生活态度感动了每个人。"

东航安徽分公司的空姐张菁，是一个爱学习，上进心强的姑娘。2004年的一天，她在航班上遇到著名IT业女强人吴士宏，不由得喜出望外。因为有关吴士宏的书籍她看过，她本人对吴士宏很有些崇拜，而她脑海里正好有两个时常萦绕在心的问题要请教。

她问道："当您大病初愈，是什么力量指引您克服重重困难自学成才？"

吴士宏回答说："每当读书和做事遇到困难时，我就静下心来回想自己曾经如何贴近死亡，接着就会发现原来事情并不太糟，还有希望。"

她又问："当您事业有成时，您又为何能够保持旺盛的精力不断前进？"

吴士宏回答说："我总是不停地努力，希望生活能过得好些，希望能把能力更好地发挥出来，同时我也在每一次成功中得到了满足和信心。"

张菁没有再问，因为机上还有更多的服务工作要做，况且，这精辟的回

答，已经足够她仔细琢磨和品味了。

在由乌鲁木齐至喀什的航班上，南航新疆分公司的空姐张方芳遇到了“高空王子”阿迪力。张方芳在新疆工作，当然知道阿迪力的大名和能耐。阿迪力1971年出生，是维吾尔族表演“达瓦孜”的第六代传人，已打破6项吉尼斯世界记录。“达瓦孜”的维语含义是高空走绳。

利用服务间隙，两人聊了起来。

“您这次去喀什，是表演吗？”张方芳问。

“不是的，”阿迪力摇摇头，“准备在那里建个学校，教学生‘达瓦孜’。”阿迪力说。

“咦，建学校？这可以吗？”张方芳充满狐疑。

张方芳晓得，达瓦孜绝技以往仅在阿迪力家族内相传，已有400多年历史，而且传男不传女，这是家规。如果办学，似乎与家规相悖。

阿迪力憨厚地笑了，说：“个人的力量永远是渺小的，‘达瓦孜’在史书记载中是项有着2000多年历史的古老技艺，作为传人，有责任将其发扬光大。这次办校仅仅是个起点，我期望更多的人、更多的民族能参与到这项运动中来，推广开来，发扬到全世界。要是能成为奥运会项目就好了，那是我最大的愿望。”

“那您准备何时收山？”

“什么，收山？……噢，你的意思是什么时候金盆洗手，退休不干了呀？可能是在成功跨越珠穆朗玛峰之后吧！那是我心中最高的目标。”说完，他爽朗地笑了。

随即，他自信地补充说：“只要鹰能飞过的地方，架上钢丝，我就能走过去。”

聊完事业开始聊家庭。

张方芳调皮地说：“阿迪力大哥，能谈谈您的家庭情况吗？这可是个人隐私啊。”

阿迪力笑眯眯地说：“好啊，有什么不好的呢？我和妻子属于一见钟情，但我们是在认识了17年之后才结婚的。我有两个美丽的女儿。妻子很爱我，她最爱挂在嘴上的话是：‘我要的是你的平安，不是你的荣誉。’小女儿也常常抱着我请求：‘爸爸，你不要再走绳子了！’可我的大女儿很喜欢‘达瓦孜’，平时一有空就练习走钢丝。”

“看来，您的女儿接受了您的遗传基因。”

“是啊，是啊”，阿迪力点点头，微笑着充满期待地说：“我希望我的女儿

能成为‘达瓦孜’家族的第七代传人。”

2005年8月的一天，在昆明至保山的航班上，南航河南分公司的空姐尹珊珊见到了一群白发苍苍的美国老人。开始，她并没有特别留意他们，只是觉得他们可爱、幽默。当她帮助一位老人摆放行李的时候，他突然给她敬了一个漂亮的军礼。再接着，她看到了头戴船帽的老人，看到了挂着臂章的老人，那臂章上竟是一只猛虎。她一惊：难道是美国飞虎队？

交谈中，一位老人证实了尹珊珊的想法。他们就是当年的飞虎队员和一些家属。在纪念抗战胜利60周年的时候，他们应邀特意来到中国，战地重游，而保山，正是他们当年的一个军事基地。

这些老飞虎队队员由中方人员陪同。接下来的航程中，中方人员向乘务员们讲述了飞虎队的战功：以损失500架飞机的代价，击落敌机2600架，击沉和击毁日本223万吨的商船和44艘海军军舰，毙敌66700人，摧毁敌占区573座桥梁。整个二战期间，尽管这是美军最小的一支航空队，但他们的辉煌战绩不能不让美国军方对他们刮目相看。从1942年5月到1945年9月，他们飞行的“驼峰航线”为中国战场运送战略物资80万吨，运送人员超过3万到战争前线。他们是搏击在中国上空的鹰，为中国人民的抗日战争做出了牺牲和贡献。

乘务组听到这些，激动的心情无法平静。为了让全客舱的旅客都向飞虎队员们表达敬意和欢迎之情，尹珊珊等乘务员们请乘务长陈红进行了广播：

“女士们，先生们，我以非常激动的心情告诉大家，今天我们的航班上迎来了一批特殊的旅客，他们就是来自美国‘飞虎队’的老队员！他们今年都已经80多岁了，抗日战争时期他们曾不远万里来到中国，帮助我们共同抗日，保山就是当时的一个军事基地。在抗战胜利60周年的今天，他们又回来了，让我们以最热烈的掌声和最崇高的敬意，欢迎他们的到来！中国人民永远不会忘记他们的！”

这时，旅客们激动地站起来，客舱里爆发出雷鸣般的掌声，响彻云霄，经久不息。老飞虎队员们也都站起来，不断地挥手致意，一个个眼里噙满泪花。

著名速算专家史丰收乘机的故事，很有意思。

那是2005年的一天，乘务长李冰茹正在机舱门口迎接客人，一位50来岁的中年客人进门时一个趔趄，本来健步的腿突然跛了起来。他的随行者立即扶着他，对李冰茹说，这位中年客人腿部有疾，能否照顾一下，调换一个靠前点的位置。李冰茹立即协调，将他安排到了前排，并送来了茶水和毛巾。

这时，随行者告诉她，客人叫史丰收，李冰茹不由得轻轻“啊”了一声，她晓得史丰收是大名鼎鼎的速算专家。

史丰收发明了速算法，是很多中国人都知道的。一听说飞机上前排就座的正是他，不单乘务员，就连周围的旅客都引起了轰动。飞机进入平飞后，大家都想见识见识速算专家的本事，开始是请教数学问题，再后来就干脆是出题“验证”了。

史丰收非常自信，对大家说：“随意出题，随意出题，别怕数大啊！一定随意出啊，别担心我啊！”开始大家不好意思“为难”他，都是出的2位数的加减乘除，后来变成3位数，再后来便成了4位数、5位数，甚至6位数了。只见史丰收不动声色，稍皱眉头，嘴里念念有词，很快就报出答案。大家有的用笔，有的用计算器，验证的结果准确无误。

“服了！服了！”

“了不起啊，胜过电脑了！”

周围一片惊叹。

经过一段时间的速算验证后，旅客们的兴趣渐渐淡下来了。李冰茹便问起史丰收的腿是怎么回事，是不是常年坐办公室缺乏锻炼，或患了关节炎？史丰收哈哈大笑，马上大幅度地活动了一下自己的双腿，说：“你看这腿像有病的样子吗？”

这时，他的随从，其实是他的秘书笑着道出了事情的原委：

史丰收事前打听好了，这个航班是南航海南分公司飞的，而海南分公司是以优质服务闻名的，曾被团中央命名为“青年文明号”乘务组。事实究竟如何呢？身为全国青联常委的史丰收，想利用这个机会探个虚实。于是，就发生了开头进门装跛，要求调换座位的一幕。

经过亲身体验，史丰收下飞机前写下了这样的意见：“南方航空公司机长、乘务人员服务热情周到，值得赞扬。”

善于计算的史丰收，略施“花招”“算计”乘务员，结果留下了一段脍炙人口的佳话。

1989年，中国政府在日本搞了个“大中国展”，展览五花八门，内容丰富，其中有一个展台是国航的。当时，还有一些著名艺人在办展览。

一天，北京绢人厂的厂长、著名捏面人的艺人王燕对国航展台的空姐黄小伟说，二楼“范曾书画展”，著名书画家范曾也在，我们一起去见见他。黄小伟喜爱书法，但担心范曾不见。王燕鼓动说，你们国航的人，他肯定见。二人来到楼下，范曾一听说是国航的，果然热情相邀，并陪她们看书画展。黄小伟一看，范曾的字标价不低，一幅字不是几万、几十万，而是几百万日元，便说：我可买不起。范曾说：买不起，你可以“求”啊！黄小伟一听，正中下怀，立

即跑回自己展台，拿了几把写有“中国民航”字样的扇子，请范曾题字。范曾题了“情似水”。

2004年，一个东航安徽分公司杭州飞香港的航班。机舱门快关时，来了最后一位旅客。这是一位女士，只见她昂首前行，着装时尚，光彩照人。2003年考取了中国科技大学在职研究生的空姐张菁定睛一看，咦，这不是香港当红影星张曼玉吗？

飞机刚起飞，张曼玉就打呼唤铃，有些不好意思地问张菁：有吃的吗？我好饿。

张菁立即送上头等舱点心和饮料，收餐时发现张曼玉“意犹未尽”，便又送去备份的点心。张曼玉高兴地笑了。

用完点心张曼玉想喝奶茶，可机上没有配。张菁把一位空乘贡献出的自己带来的红茶送上，对张曼玉说，没有牛奶就用咖啡伴侣代替，一样的美味。张曼玉饶有兴味地接过来，自己动手调制奶茶，然后很惬意地品尝着，翻阅着机上的时装杂志。张菁近距离观察得出的结论是：此时的张曼玉，没有大明星的架子，分明就是一名普通的外出旅行的乘客。

…………

随时邂逅名人政要，是空姐的专利。空姐血统的高贵，似乎与此不无关系。怎样看待名人效应？有位空姐这样说——

名人乘机会引起点轰动，这是好事，至少可以调节气氛呀！不是说处处留心皆学问吗？和名人随意聊聊天，观察名人的待人接物，举止谈吐，爱好兴趣，都是一种学习，一种见识，也是一种熏陶呢！即使名人一路上蒙头鼾睡，这也没有什么呀，至少让我们见识了名人的另一面嘛！

空姐以平常心看待名人，收获的却是见过世面的高雅品位和大家风范。

五彩缤纷的梦想

好做梦的女孩，往往拥有浪漫人生。有时候，一首诗歌，一篇散文，一部小说或电视剧，遇到一个人物，欣逢一桩国家大事，甚至都能影响姑娘的人生选择。

厦门航空公司的乘务长何谐就是这样。

1988年，一部日本电视剧《甜心空姐》在中国上映，让何谐对空姐有了最初的了解，从此，她迷上了天空。

在招乘的面试上，考官问她为什么想做空姐。她坦诚答道：“我看了一部电

视剧，里面的空姐美丽大方，那是我向往的，是我从小的梦想。我向往自由的天空，请给我一个机会！”她的真诚打动了在场的考官，她终于如愿以偿。

1993年，还只是一个孩子的何谐，带着对蓝天的向往，离开安徽只身前往厦门。没有离家的伤感，没有形单的孤独，只有对理想的执著奔赴。如果说那时，她心中只有对即将到来的梦中生活的兴奋，只有因稚气未脱凭单纯的欢乐去表达内心对这份职业的欢喜，那么，后来的何谐，就是真的用全部感情在表达对空姐职业的热爱。

空姐生活有不为人知的艰辛，但在何谐眼里，却只有“快乐”二字。化苦为甜的诀窍，是因为她倡导这样的人生观：“做自己心灵的按摩师。”具体方法，则是用书信的形式，向母亲倾诉。她的信写得很勤，有时，早上刚刚寄出一封信，下午觉得还有话要说，还会再写一封。每次母亲都会详尽回复，用满满当当的两页信纸鼓励她坚持和努力。在当年通讯还不像今天这样发达的时候，每天从传达室收取母亲的信件，是何谐最快乐的一件事情，而每次读信后都舒缓了压力，解开了郁结。现在谈及这些，何谐对母亲怀有无限的感激。

走向成熟当了乘务班长后，何谐开始做他人心灵的按摩师。每天除了自己

海滩上的空姐们



的飞行，她的服务对象是11个组员。她对伙伴们的关心是全方位的，从生活作息到检查宿舍卫生、夜里查房，从业务技能、执行航班任务到个人情感生活，真是面面俱到，不留死角。若发现组内其他空姐有心事，她会及时谈心，帮助她丢掉郁闷，获得快乐。她说："不能自己一个往前跑，和身边的人互帮互助，一起挽着手唱着歌前进，才是快乐的。"

到2010年，何谐已经在厦航飞了17年。这是她的第一份职业，对她而言，这不仅是工作，已经逐渐演变成她生命的一部分。热情的服务赢得热忱的赞誉，好话听得太多太多，她可没有疲沓，没有"审美疲劳"。每当她听到旅客满意的赞扬，每当她在航班上被旅客认出来，特地与她打招呼，她都感到无限快乐，因为这是工作被旅客认可，生活中好像多了一分阳光。

在飞翔的日子里，何谐收获了快乐和满足。如果有一天她要离开乘务工作岗位，她会说舍不得，里面是十几年沉积下来的感情，有一种无法释怀的爱，沉甸甸得放不下。

南航的空姐黄斯聪是因一次出国而萌发了做空姐的理想。

2001年春天，她还是名16岁的小姑娘，随父母搭乘航班前往英国。长达20多个小时的长途旅程，没有让她感到疲惫不堪，反而使她对飞机上的一切充满好奇，尤其是对那几位优雅漂亮、温柔体贴的空姐，生出了不息的羡慕和崇拜。

以后，每次在机场看到空姐穿着制服，拉着整齐划一的行李箱走过机场候机楼，每次走进机舱，听见她们温柔的问候，看着她们美丽的微笑时，她都心生遐想：什么时候，我也能当上这美丽使者？

2007年一个偶然的机会，黄斯聪从网上看到南航要在全国招聘空姐的消息，不由得欢呼雀跃。当时，她在华中师范大学武汉传媒学院学习音乐表演专业，还有一年就要毕业，她决心抓住决定自己命运的机会。这年12月，她满怀憧憬，前往空姐新人秀的最后一个赛区广州，去实现自己的梦想。在平稳的发挥中，她顺利通过了海选、笔试、体检和复试，在最后一道考验——电视晋级赛中，她又拿到了第二名的好成绩，并代表广州赛区参加2008年初举行的全国总决赛。

人们至今还清晰地记得她在2007年12月16日晚上的精彩表现。"大家好！我是39号黄斯聪，我将用今晚的表现为自己插上隐形的翅膀，伴着南航的木棉花一起飞翔！"

在2008年的网络总决赛中，幸运的她得到最多网友的肯定，她一举夺得网络总冠军的称号。

在这之后，黄斯聪提笔写了一篇《拒绝平庸，守护梦想》的文章。她说："我带着自己的梦想，开始了在广州的培训。全新的环境、新鲜的面孔无不令我好奇和兴奋，当然还有点小小的畏惧。从一开始的不适应到适应，从同学之间的不熟悉到成为朋友，我坚定自己的脚步，一点点地前进着。"



梦　想

黄斯聪没有忘记为同龄人，尤其是怀有梦想但暂时尚未实现的女孩们说点什么。想来想去，她说了这样一段：

> 娇艳的花朵，人们只惊慕于它现时的明艳，有谁会记得当它刚刚发芽的时候，也曾洒满执著的泪滴。我想对那些暂时没有实现自己梦想的女孩们说：有信念的人是经得起风雨的！坚持梦想，付出努力，永不言弃！

国航的空姐冯瑞香是为了寻找新生活，并且偶遇一位老同志而圆了自己飞行梦的。

1979年冬，冯瑞香偶然从一份报纸的角落里，看到了中国民航招聘空中乘务员的广告。她虽然不了解空中乘务员是干什么的，但凭初生牛犊的那股闯劲和改变自身命运的渴望，她决定去试一试。当时，国家刚刚恢复高考制度，高中毕业的她虽然落榜了，并且已经到工厂参加了工作，但父亲还是希望她来年继续参加高考。她不想重复过去的路，她想寻找和开创新生活。

参加面试时，黑压压的人群给了她很大压力。应聘现场据说有8000人，只招聘100人。毕竟，这是中国民航第一批从社会上招收乘务员。

面对这个大眼睛的19岁姑娘，面试官问了她几个简单的问题，然后面无表情地说："回去等通知吧。"不久，她就接到了体检通知单。然而，体检时，可能因为从楼下一直爬到楼上的缘故，她体检结果中的心跳一栏数值相对较高。这是怎么回事？望着表格里的数字，她一脸茫然。正在这时，一位从她身边经过的老同志无意中看一下她的体检表，立刻询问她有没有心脏病史，她毫不犹豫地否定了。老同志立即领着她又回到体检室，并让她平静一下，然后请医生

给她再量心跳，这会儿，数值正常了。老同志的一个无意之举改变了冯瑞香一生的命运，否则，她也许会在工厂干一辈子。

南航的空姐李晓明飞上蓝天，全因为声势浩大的北京亚运会。

1990年的时候，国家还包分配。中专毕业的长沙姑娘李晓明，被分到了一家银行，还没有正式上班。那年，第11届亚运会于9月22日至10月7日在北京举行。有一天，她正在家里看电视，中间正好插播了民航招空姐的广告。哇，多好的机会呀！如果能当上空姐，说不定就能为亚运冠军服务了。想到这里，她第二天就偷偷报了名。

报名现场人山人海，在满大街悬挂着"团结、友谊、进步"的巨幅亚运标语，从早到晚播放着亚运主题曲《亚洲雄风》的热烈气氛中，李晓明好不容易拿到了一张报名表。当时招空姐的条件是高中以上学历、城市户口、政审合格，李晓明幸运地入选了。事后她听说，有3000人报名，选了10人（9女1男），政审特别严，查三代，还到她毕业的学校查阅档案，询问老师。

之后，李晓明虽然没有服务亚运英雄的机会，却开始了人生的蓝天之旅。

为了追求美，追求做一名漂亮女生，是南航空姐俞琪梦想开始的地方。

俞琪的爸爸是飞行员，从小就在飞行大院长大，常常有机会看到穿漂亮制服的空姐。那时她产生了这样的念头：只有漂亮女生才能穿空姐制服，穿了空姐制服就代表是漂亮女生。所以，1992年她刚刚参加完高考，一听说武汉在招空姐，便毫不犹豫地报了名。

那个时候招空姐，除了严格的政审之外，还要进行文化考试。文化考试分两部分：英语单独考，另考一张综合试卷，题目涉及数学、语文、历史、地理等各个学科。文化考试自然难不过高考，于是，俞琪顺利地通过了文化考试，随后经过一段时间培训，正式当上了空姐。



放 飞

多年之后，她回忆说："考试通过后，我们被分配到集体宿舍里，白天一起培训，晚上一起看日本偶像剧。当时，大家最迷的是《东京爱情

故事》，一群小女孩唧唧喳喳讨论个不停，对爱情充满着各种各样美好浪漫的幻想……20世纪90年代初，服务比现在轻松简单也粗糙很多，乘务员只要多跟旅客说几句话，笑眯眯的，旅客就满足了。飞机餐不过是一个小盒子里面配上面包、糖果和刀叉餐具，大家已经觉得很新奇。很多人都是在坐飞机时，才第一次知道什么是粒粒橙，什么是扎啤。就连我自己，也是在飞完香港航班，才晓得哈根达斯和百威的区别。我第一次深刻体会到航空服务的复杂性和专业性，是在1996年完成佛得角总统包机任务之后。执行任务前，我们背熟了很多资料，包括该国的风土人情、敬语、西餐上菜的顺序，哪些需要保持温度，哪些应该是冷盘，酒要怎么选怎么倒等等。那时，我才发现，原来做空姐要懂那么多知识。"

国航空姐李艳丽，是因一次网络搜索而端起了现在这只饭碗的。

2007年，22岁的李艳丽从海南一所大学的外贸英语专业毕业了。她开始在网上找工作，不停地搜索各家的招工信息。突然，一则国航的招乘公告吸引了她。为了尽快参加工作，自己养活自己，也为了体验一下做空乘的滋味，和许多女孩一样，她立即报了名。

当她把消息告诉爸爸时，爸爸有些不同意，理由是做空乘有危险。李艳丽的哥哥姐姐都是很会读书的那种人，博士毕业后做白领，工作稳定，收入颇丰。爸爸希望她也走哥哥姐姐的路，但她志在蓝天，向往飞翔，而不愿在办公室里消磨青春。她的执著最终征服了老爸。

面试时，平时不喜打扮的李艳丽明显的衣服不如别人艳丽，个头也不如别人高挑。但她拥有别人难以企及的自信，她当时甚至生出这样的念头："如果他们不招收我，那真是他们的损失和遗憾。"但事后，她回忆时说了实话："其实对于自己的外表，我从小就有阴影。周围的人都说我长得像男孩，两岁时还没长出头发，管我叫'小秃瓢'。我妈妈很漂亮，大家总拿我和妈妈比，说我不如妈妈漂亮。"当考试进行到最后一关，考官把她单独叫进去对话，给她提了个问题："你觉得自己身上最大的不足在哪儿？打算怎么来弥补这个不足？"她不假思索地回答："我觉得长这么大，自己最大的不足就是个子不够高，而且这个不足在今天更加明显地感觉到了。遗憾的是，这个不足我这辈子也没法弥补了。"一番话把考官逗乐了。直到今天她也说不清楚自己到底凭借什么一路闯关顺利通过了层层选拔，不过她一直觉得有一种力量在指引着她，这就是做事情要全力以赴，但不强求，顺其自然就好。

山东航空公司的定向生刘蕾2008年考入中国民航大学乘务学院，完全是受

了邻居的影响。

这名青岛姑娘，父亲是远洋船长，长年累月漂洋过海。她想爸爸的时候，妈妈会告诉她，爸爸在海上，正在回家的路上。她问爸爸何时到家，妈妈会告诉她，还有十天半月。这时，她会噘起小嘴嘟哝：这么慢！她的邻居，是一对空乘夫妇，经常穿着漂亮的制服，手挽手出双入对，还经常牵着他们可爱的小宝宝，说笑着一起玩耍，其乐融融。问人家，阿姨会告诉她，刚从国外飞回来。这时，她会在心里羡慕得惊呼：好快呀，比轮船快多了！于是，她从小就萌生了当空姐的理想。不为别的，就为那个“快”字，就为那个快快飞回家后能和家人手拉手的情景。

东航的空姐唐虹是在高考过后的焦急期待中，因偶然看到报纸上的一篇报道而开始了空姐职业生涯的。

2002年7月份她参加了高考，在假期中焦急地期待着大学录取通知书的到来。一次很偶然的机会，她在报纸上看到了一篇关于沈阳航空工业学院招收200名应届高中毕业生进入大专制空中乘务和管理专业学习的报道，经过一次激烈的家庭会议，抱着试一试的心理，父母带着她来到沈阳参加了面试。因为没有太大压力，她顺利地通过了包括中英文自我介绍、形体五官和英语口头阅读能力考核等项目的面试和严格的体检。随后，她带着对美好未来的憧憬踏进了沈阳航空工业大学的校园。在文化课的学习上，她通过努力获得了不错的成绩，但困扰她的，是性格内向不敢与同学交流，没有了知心伙伴，失落和寂寞的阴影一直纠缠着她。后来她尝试着让自己敞开心扉多表达多交流，经过半年的努力，她的性格渐渐变得开朗起来，和其他同学的交流也渐渐变得游刃有余了。

在经历过一次次面试之后，唐虹终于成为东航的一员。带着无比的兴奋和无限的憧憬，2005年3月，她和新伙伴们开始正式带飞了。以前从没坐过飞机的她，还没来得及体味人生中第一次飞翔的感觉，就让航班上教员严格的要求、旅客因为航班延误生气的质询等等的一切而弄得不知所措了。长大和上学以来，她从未受到过批评，有时忍不住，只好偷偷跑到洗手间擦干眼泪，对着镜子告诉自己，要坚强，一路走来那么不容易，难道这么简单的服务都做不好吗？一次不行再来一次，记不住就用笔记本，有做得不当的地方下次改正啊！

10个航班的带飞在汗水与泪水中匆匆过去了，唐虹开始习惯了早出晚归披星戴月的生活，开始喜欢上了飞机起飞时紧贴椅背上升的那种感觉，也渐渐恋上了3万米上空的那一片云海蓝天……如今，常常有朋友问起当初她是怎么成为一名空姐的，她总是笑笑回答：“机遇？幸运？或许是命中注定我和蓝天有个约会吧！你没看到我的名字中有个‘虹’字吗？”

如果不是那条洗发水广告，张尧很难说会成为国航的一名空姐。

十多年前，十来岁的张尧像许多女孩子一样，对一条以空姐为女主角的洗发水广告痴迷不已。至今，她还能熟练地背得出那条广告词："经常在国内飞来飞去，我发现了一个秘密，一个令头发飘柔的秘密。"从那时起，她萌生了一个理想，做一名漂亮优雅的空姐。

20岁那年，幸运降临，张尧如愿以偿地插上了翅膀。她的头发，也像广告中的那位姑娘一样飘逸轻柔。

背后艰辛有谁知

做空姐，在风光和靓丽的背后，却是不为人知的艰辛。

"飞无时、餐无点"，节假日不休，对空姐来说是家常便饭。空姐们的工作座椅，面积仅有两个巴掌大小，由于坐姿与飞机飞行的方向相反，空姐很容易患上颈椎病，还会因就餐时间不固定而患上胃病。

有人曾粗略地算过这样一笔账：假若从甲地到乙地，一个半小时的航班，一般要配备一次正餐或点心，给旅客添加两次饮料。航班满员158人，按照150人来计算，每人加2杯饮料要300杯，也就相当于乘务员要上下端举不少于300下；为每一位旅客送餐或点心，那就要弯腰300次。每一个环节都不能缺少，而且这么多的工作要在90分钟内完成，其实除开起飞降落的20分钟，留给空姐使用的时间不过70分钟，这还不算清洁洗手间、发送报纸、进行安全检查等琐碎的事情。她们往往忙得顾不上喝一口水，一个航班下来，都要汗流满面。像这样的航班忙碌，她们一天要有4场。

还有微笑，也有人曾粗略地作过统计：一个空姐平均每小时要微笑60次，就算一天工作8小时，也要微笑480次。据说一次微笑可以拉动脸上的20多块肌肉，480次微笑，对肌肉拉动的次数就甚为可观了。

另外，高空缺氧，在万米高空人们运动1小时所消耗的体力，公认是地面的4倍。如此算来，在天上工作8小时，相当于在地面工作32小时。有空姐算账后风趣地说，工作着，减肥着，美丽着。

东方航空公司凌燕乘务员卞潇春在一篇《天使爱大家》的博文中，这样谈了自己对空乘的看法：

不知不觉，我已做了四年的"空中飞人"，从镜子中看自己，除了脸上由于长期在空中和紫外线接触过于亲密而长出的许多不知名的小黑痣；除了一直睡眠不规律，频繁倒时差而留下的浅浅的黑眼圈；除了不按时的饮食

而愈发消瘦的身形外，再就是多了一丝不易察觉的职业而自信的笑容。

身边的亲戚朋友知道我是空姐，被问得频率最高的通常是："你们空姐在飞机上除了端茶送水，还干些什么？"

开始我还会嘲笑他们是不是好奇心过胜了点，被问得多了，内心竟会有些小得意，原来确实有这么多人对这份三万英尺高空的职业充满了好奇。

那在这篇博文中，我将以我刚结束的 MU583 上海－纽约航班为例，对这个问题给出我自己的答案。

确实，为旅客提供餐饮服务是我们工作中占最大板块的一项内容。在飞往纽约长达十四个半小时的航程中，我们要为客人提供一顿晚餐，一顿早餐，一顿快餐，并在其间不间断地提供饮料，餐食的清点、冷藏、烤制，特殊餐的核对都在我们的工作范围之内。普通舱的供餐程序相对简单，但头等公务舱则还包括洋酒、汤、冷荤盘、热食分餐、餐后温馨茶点、甜品、冰激凌等一系列程序。遇到满客，往往一顿餐要忙两个多小时，每个人无不汗流浃背。

但其实我们工作中除了服务外，最重要的环节是安全。我们会比客人提前 40 分钟左右上机，对机上属于自己管辖的应急设备进行全面的检查。每个人都有一张属于自己的小卡片，上机后，从自己的乘务员座位，到负责的机门，然后是紧急设备、客舱设备都要一一认真确认。遇到像纽约这

发报纸



样长时间的跨洋飞行，每个座位下的救生衣，更是检查的重中之重。然后就是起飞、下降的安检，也是我们工作的重要环节。平时温柔的乘务员在此刻完全有理由要求客人配合我们的工作，收起座位，打开窗帘，关闭手机。一切都为了两个字：安全。



舞动青春　　刘建峰 摄

在完成餐饮供应后，我们会轮流值班，负责值班的除了为旅客提供服务，更重要的是密切留意客舱动态。夜间的航班，会有很多不安全因素，在大家都休息的时候，是我们最需要集中精力的时刻。一个闪失，说不定就有哪个睡意蒙眬的客人把应急机门当成厕所门了！把客人安全送到目的地后，我们还不能松懈，因为我们需要认真检查客舱的每个角落是否有粗心的客人遗留的物品。航班结束，会有一个小型的讲评会，客舱经理更要填写电子任务书。

啰啰嗦嗦打了这么多字，并不是在抱怨乘务工作有多辛苦，只是想让更多对我们充满好奇的你，更多地走进我们的世界。飞机上哪怕是你简单的一句谢谢，或是一个感谢的眼神，都会令我们感到无比的温暖。

天使爱大家，大家也要珍惜她们的付出和美丽！

姑娘们实现梦想，不仅需要战胜劳累，还需要战胜恐惧。套用一句过去的口号，叫做“一不怕苦，二不怕死”。呵呵“不怕死”，也许有点夸张，但战胜恐高症，却是不少姑娘面临的现实。听东方航空公司凌燕乘务员闻娴娟说说她们在香港国泰航空公司培训时战胜恐高症的过程和情景，一定会让你增加一分对空姐的理解，还有敬意。她说：

成日在天上工作的空姐也会恐高？ YES！

我想很多同事也和我一样，在进入这一行之前，从没有想过有一天自己会两脚发抖地站在同尺寸飞机模型的机舱门前，对着长长的滑梯心生恐惧——要知道，到下面可是两层楼高呀！这简直是模拟跳楼嘛……心中

对于空姐优雅美丽形象的幻想顿时破灭，不绝于耳的是姐妹们的声声惨叫……

想到跳滑梯的一幕幕，不禁莞尔。每个空姐都有一段关于跳滑梯的故事，而我首先想到的是我可爱的同学兼同事贝贝，以及我们一起在国泰Training School（培训基地）度过的那段难忘的时光。

"Jump and slide"（跳滑）那天，帅哥教官RAY亲自示范，看着他面无惧色地往下一跳，大家都佩服极了，但是真轮到我们自己跳了，却没人敢往前迈出一步。这番心情，有点像读书时我们女生跑800米。

然而万不得已啊，大家排队后，帅哥教官眼神异常严厉看着我们说了一大堆英文，大意就是说每个人必须跳，不跳的人拿不到培训资格。真是艰难啊……我记得我脑子一片空白，只听到自己的心"咚咚"直跳，最后是怎么到地面的都不记得了。好不容易下来了，可以爽爽地听着同学们尖叫声，顺便嘲笑一下她们恐怖的表情了。看着她们，就像在回放自己的表现，想必我也是有过之而无不及吧！

就在大家都差不多下来了的时候，有两个还在上面。原来是Vivian和贝贝。这两人随便教官怎么软硬兼施，就是不肯下来。最后，Vivian在当时的男友现在的老公麦克同志的陪同下，眼红红地跳了，可见爱情的力量之伟大。然而贝贝，已经在上面僵持了很多时间了。这时候她已经哭成了泪人，只知道摇头。教官让她先坐在机门口熟悉一下环境，她软绵绵地坐了下来，看了看下面，哭得更凶了。

这时候大家都急了，如果没有通过Training（培训），我们这次香港不是白来了嘛！能够成为第一批赴国泰航空公司学习的成员，我们每个人都是过五关斩六将过来的，多不容易啊！于是空旷的模型场里，充满了大家给贝贝的鼓励声，"贝贝加油！""不要怕，一点不吓人的，要勇敢呀！""贝贝跳呀，下来了请你吃冰激凌！"——她还是在上面没有动，然而我们还是没有停止我们的呼喊。时间在一分一秒地过去，我们都没有放弃我们的尝试。慢慢地，终于看到她，用手用力地擦了擦眼泪，手伸伸直……跳……了下来。然后，就是快乐的尖叫声，充满了整个场馆。我们每个人，在那一刻，眼里都噙着泪水。当我们大家拥抱在一起的时候，那种为别人成功而高兴的心情，到如今都令人难忘。

亲爱的贝贝，你还保存着那张那天我为你拍摄的照片吗，照片里你带着泪水的笑容，真的很美！

如果把空姐说成是美丽蜕变，百炼成钢，一点儿也不假。如何走出梦幻，面对现实？如何执著理想，矢志不移？如何勇往直前，不屈不挠？吉祥航空公司空姐丁敏写于2010年5月31日的一篇博文，可以从中找到答案。这篇博文题为“在吉祥的成长”：

从一名大学生，入公司成为一名乘务员，晋升为乘务长，到如今乘务队副队长。数年之内的蜕变，不禁回溯，有一首歌这样唱道：

“阳光洒落在教堂，牵牛花爬满的墙，
上面有一只小螳螂，它迎着风吹过的方向，
一次又一次地在练习飞翔，
这里有池塘，这里有花香，
这里还有肥沃的土壤，和那只想飞的螳螂，
它跌倒受伤，却从来就不打算要投降，坚持着理想。
喜欢，不能够说谎，不能够猜想，更不能害怕，
要经过这样，才会有一双强壮，能带你到任何地方的翅膀。
小螳螂，就像树苗一样，需要空气跟阳光，
才能够，一年又一年地慢慢茁壮，
绿色大地上，小树苗成长，
不能让未来缺少这主人翁……”

我尊重儿时的理想，尊重毕业的选择；我热爱现在的生活，热爱这份沉甸甸的工作。如今的成绩不是我一个人的，离不开上级的领导，同事的配合，家人的支持。我想和所有关心我的人，分享我职业成长的心得。

空姐的专业化形象是在日常的生活中逐渐学习和养成的，不能指望上几天课就会将自己培养成一名气质出众的空姐。

曾记得有位经理人说过毕业生应具备“七个有”：时时有学习，刻刻有思考，天天有进步，常常有培训，日日有目标，月月有通报，季季有考核。这给当时刚毕业的我启发很大。

根据“七个有”，我本着诚信为先的原则，不断学习，积累经验，提升自我。对乘务这一职业也渐渐形成了自己的认识。

历经两年多，坚持着诚信为先、虚心好学、善于沟通合作、务实勤奋、有较强责任心，在2009年初，我参加了乘务长竞聘选拔，成功晋级为实习乘务长。虽然晋升的速度在行业平均速度中相对较快，但产生的压力也相对更大。要求自身能在短时间内成长为合格的乘务长，不仅仅要做一

名优秀的乘务员，更要学会管理协调，做一名合格的基层管理者。经过一年多的实习，磨练自我、积累自我，已能较好地胜任实习乘务长这一职责。

2010年初，公司给了我一个很大的机会，聘任我为乘务二队的副队长。对于这次的机会起初我是喜出望外，随着兴奋过后，我开始调整心态，摆正姿态。不论是幸运的成分多点还是实力的成分更甚，我都非常珍惜这种难得的好机会。虽然对于目前这样快速成长的我而言，还未必能够完全胜任此份职责，但鉴于领导、同事、家人对我的信任，我更需要以最快的速度学习、进步，以最好的方式形态提升、发展。在公司和领导的培养下，让自己在最短时间内锻炼成长为合格乃至优秀的副队长，胜任这一职责，带出一个优秀团队。

乘务工作是个任重而道远的工作，服务品质没有终点，应该说我们追求的就是这种不断的成长和无止境的进取。

“逆风的方向，更适合飞翔”，与各位同仁共勉！

曾经喜欢做梦的国航西南分公司空姐曾庆涛，后来经过艰苦实践，终于对空姐这个职业有了独特的认识。

最初，她觉得空姐是一份看上去很美的工作，每天就这么拉着飞行箱飞来飞去，画着美美的妆，穿着美美的制服，送着香香的茶水和咖啡，当然还有不菲的收入。

而经过一阵近乎狂热的欣喜之后，她很快就面对现实了。每天，从黎明一直飞到天黑，一遍又一遍地送餐送水，一句又一句地回答问询，一次又一次地安全提醒。如果航班延误，不管是什么原因，都要去一一解释和面对，而且必须面带微笑。每周仅有的两天航休，累得除了在家睡觉，哪里都不想去，什么也不想干。她从来都不曾想过，世界上居然还有反差这么大的职业！

一次飞行，她深深受了触动。

航班上来了一位大概80岁的老奶奶，是第一次坐飞机，而且是一个人。乘务长把老人交给了小曾，要求重点照顾。

按照惯例，小曾告诉了老人一些简单的乘机常识，给她指明了卫生间和出口位置。交代完小曾正要离开，老人突然拉住了她的衣服：“丫头，我，我听不明白，我现在心里很难受，想吐。”她看出老人家晕机了，赶紧去拿呕吐袋，可刚拿到老人面前，老人已经吐了。顿时，小曾的手上、身上，沾满了呕吐物。

老人一双惶恐的眼神，加上难受的面孔，使得小曾心头涌上一阵酸楚。她完全理解老人的心情，在陌生的环境里发生了如此叫人难堪的事情，过意不去

的老人心里不知多么难受。小曾慢慢蹲下去，轻声对老人说："奶奶，不要紧，难受的话就吐出来，就当我是您的孙女吧！"

小曾立即感觉到，老头抓着她的那双手微微颤了一下，眼中闪动着泪光。

接下来的航程中，整个乘务组都对老人十分关心。

飞机落地了，地面的工作人员来接老人。老人慢慢转过身，向小曾招手，"丫头，过来！"

小曾应声跑过去，却听到老人说："丫头，谢谢啊！祝你一生平安！"

这下，轮到小曾眼里泪光闪动了。

事后，小曾在一篇心得中写道："'谢谢'这两个字，第一次以这样温暖的方式出现在我的心底。从小到大，关于谢谢的版本有很多很多，却没有哪个能像今天一样。我第一次觉得，原来，这份工作真的很美！"

享受美丽的工作，必须有艰苦的付出。你不妨悄悄问一声，哪一位空姐的脚底板上，没有厚厚的老茧？你还不妨再悄悄问一声，哪一位空姐的微笑背后，没有闪烁过委屈的泪花？

桂冠，最好再多一顶

对于有出息的姑娘来说，她的梦想是分层次的。在没有成为空姐之前，她朝思暮想的是插上翅膀，自由飞翔。等她实现了蓝天之吻，牵手白云之后，就又有了新的梦想——在云上摘得一顶为人称羡的桂冠，这或许可以称做"云上的诱惑"吧？

漂亮姑娘加冕，自然是道瑰丽无比的风景。于是，各种选美、大赛活动，成了使空姐怦然心动的最佳平台。因为抓住机会一夜成名，并非前无古人，后无来者啊！

中国空姐不会忘记，是解放思想、改革开放的东风，吹散了她们心头的阴翳，绽开了她们的心花；只有置身东方风来满眼春的新时代，她们才得以登上展示自己的舞台，在不断传来的各种评选的喜讯中忘我陶醉。这类为业内外所关注，形成广泛社会影响的评选活动，始于20世纪的90年代。

1992年，由香港保良局、香港国际航空协会、香港无限电视台联合举办的亚洲国际航空小姐竞美活动，引起了轰动。这不仅因为活动的主旨在于为国际性慈善机构募捐，还在于空姐历来吸引人们的眼球。

参加角逐的空姐来自中国大陆、中国台湾和香港地区，以及日本和其他亚洲国家的航空佳丽，可谓满园春色关不住，各国空姐香港来。

10月12日晚，"云裳爱心显芳华——1992国际航空小姐选举"举行决赛。

24位航空佳丽分别身穿便装、泳装、晚装、健身舞衣及运动装轮番出场，各显气质，尽展风采，博得观众阵阵掌声。

最终，中国西南航空公司空姐汤静以最高分荣登榜首，戴上了“亚洲第一航空小姐”的桂冠，中国国际航空公司空姐戴斌获得亚军。

汤静受到西南航空公司1万元奖励，同时晋升两级工资和记大功1次。西南航希望，由此激励全体空姐提高文化素质，促使服务不断改善。

这次大赛的轰动效应，引起中国的航空公司极大兴趣。

次年，在广州举办的93’“蓝色沸点”，又掀起了新一轮热潮。遗憾的是，那时举办这类大赛既缺乏经验，也不规范，这就难免带来瑕疵，留下话把。

这次中国空姐评选内容丰富，并且更加侧重内涵。仪态展示、自我介绍、航空服务知识、社会知识、即兴演讲以及外语能力，都是评委们打分的依据。但是，由于评委对每个空姐的每次内容的表演均不向观众亮分，对每个空姐的总分也不向在场的观众亮示，来自广州市公证处的公证员也没有对这次评选是否有效公开表态，这就为人们质疑评选的公正性留下了揣测的空间。

2月18日，电视台的节目主持人宣布了评选结果：中国东方航空公司获团体冠军，中国北方航空公司的王薇获冠军及最佳智慧奖、最佳微笑奖，中国国际航空公司的刘松梅、杨梅分别获亚军和季军，优胜奖获得者分别是中国东方航空公司的朱卓影、黄琦、沈泳，中国西南航空公司的杨桃，上海航空公司的徐凌云。

在掌声响起的同时，尴尬不快的一幕也出现了：中国东方航空公司的3位空姐退出现场，拒绝领奖。

这似乎预示着，看上去优雅温柔的空姐们正告别传统的循规蹈矩，而更多地喜欢张扬个性。并且，这类事关空姐个人和所在航空公司声誉的大赛，呼唤新的评选机制，呼唤公开、公正和透明。毕竟，评委们的打分举牌，关系到空姐们新的理想和梦想，甚至决定她们今后的人生道路和命运。

在沉寂了几年之后，由香港国际航空运输协会、香港电视广播有限公司协办的“98’国际航空小姐评选”再度引起轰动。

1998年12月26日晚，评选落下帷幕。参加决赛的14名选手分别来自国内外10个航空公司。最终，中国国际航空公司的刘雪梅荣获冠军并获“动感魅力奖”，中国东方航空公司的王晓琳荣获亚军，季军则由日本的伊藤正子获得。

各类比赛的确成就了一些姑娘，比如海南航空公司的空姐刘珊珊和深圳航空公司的空姐曾怡纶。

姐妹们都知道刘珊珊生活上是个很随意的人。她从未想过减肥，想吃就吃，

想睡就睡。也从不去美容院，从不化妆——当然，飞行时例外。平时除了飞行，她喜欢窝在寝室看电视。

那天，这位空姐正舒舒服服靠在沙发上看电视，还吃着零食，一副心不在焉的休闲模样，突然屏幕上一条滚动字幕令她眼睛一亮："2002年全国新丝路模特大赛"启事。她立马闪过一丝念头，报名参赛，可是，她随后又摇头否定了自己。

接下来的许多天里，大赛的事总是在她的心头挥之不去。离大赛报名截止期只剩最后一天了，她再也忍不住了，打了一个咨询电话，对方叫她去试试。这句话帮她战胜了犹豫，下定了最后的决心。

事后，她这样道出自己的心态："面临机会，我不想错过。获胜与否并不重要，权当是一次锻炼。有些事情把它看开一点，看淡一点，反而会更好。我只想丰富自己的人生经历，知道自己18岁时曾经历过这么一件事，所以，我决定参赛。"

独生女刘珊珊是个幸运儿。她出生于黑龙江省牡丹江市，15岁考入黑龙江哈尔滨空乘礼仪学校，第二年一次面试就被海航相中。而她的许多师姐师妹们要经过多次筛选，才能被航空公司面中。从祖国最北来到祖国最南，16岁的她一开始想家想得不行，每天给家里打电话，每次都要哭鼻子。然而，就是这个在海航数百名空姐中年龄最小，被称为"小朋友"的女孩，却很快培养出了独立意识，惊人地一天天长大。她懂得给家里"报喜不报忧"，为的是不让父母牵挂。她平时穿衣不在乎名牌不名牌，只要穿着舒服就好，为的是做人要追求内涵，并且为家里节约点钱。她还喜欢在海航美兰基地游泳池里胡乱扑腾，喝了几口味道欠佳的池水之后，慢慢学会了游泳。

比赛训练期间的艰辛，就不用说了。但刘珊珊学会了一条，用纯真、自然和朴实，展示自己最真实的一面。她绝不刻意表现自己，绝不抢镜头，更不去轻浮地卖弄。

连续7天的比赛结束了，编号为45号的参赛选手刘珊珊安静地坐在最后一排，等候宣布海南赛区的比赛结果。比赛颁奖时，十佳女模的名单宣布了，没有她；最佳媒体奖宣布了，没有她；季军、亚军宣布了，还是没有她；最后连男模奖也宣布完了，还是没有她。她知道自己没戏了，但这没有什么，她原本就是来经受锻炼的嘛！她悄悄脱掉穿了7天的高跟鞋，让脚也轻松一下，准备换上舒适的旅游鞋，打道回府。就在这时，她听到了宣布45号获奖的声音，太突然，太意外了！她开始手忙脚乱地穿高跟鞋，迅速调整好心态，神态自若地走上了冠军的领奖台。

获得冠军后，有人问她，如果有机会，她是否会离开海航，离开空姐职

业，进军模特行业？她纯真地摇摇头，脱口而出："不，不会。我只不过是第一次闯入业余模特的生活圈，海航这个温暖的大家庭、万米晴空才是我真正的舞台。再说，海航还有许许多多东西，像做人的学问和服务大众的技巧，还等着我去学习呢！"

2008年9月17日，在深圳航空公司开航15周年之际，"深航女孩"大赛全面启动。

这次大赛以"寻找深航女孩，寻找美丽感动"为主题，选拔能够展示深航人青春活力形象，能够诠释深航亲情、事业文化，能够传播深航"创新、高效、感动"品牌核心价值的优秀女孩，担任深航文化和品牌的传播使者。大赛吸引了深航300名空姐和部门女孩踊跃参加。

参加总决赛的30名女孩，谁不想捧得那顶桂冠！然而三轮下来，不优秀怎能过关！第一轮，职业装和服务礼仪，将展示深航空姐的风采。第二轮，机智问答，涉及服务工作中的诸多常见问题，将展示深航空姐的内涵。第三轮，服务情景模拟，现场再现客舱服务工作，将展示深航空姐的全面素质。

最后，以机智的应答、优秀的口才和脱俗的气质征服了所有评委，夺得"深航女孩"桂冠的，是台湾籍空姐曾怡纶。

曾怡纶，出生于台湾花莲，2004年前往大陆求学，2006年通过招聘的方式进入深圳航空公司，成为一名空姐。在加盟深航近3年的时间里，她凭借自己的素质和能力迅速成长为一名优秀的客户经理，主要执飞深圳—北京、深圳—上海等重要航线，赢得了广大旅客的赞赏。

2008年12月15日7时20分，深航ZH9095航班在深圳机场起航，飞向台北松山机场，成为首架两岸直航常态包机，担任该航班乘务长的，就是她——大陆首位台湾籍空姐曾怡纶。

那天早上6时20分，曾怡纶和乘务组的同事开始布置机舱，两个大大的中国结，挂在了头等舱和经济舱的连接处，大红的中国结让客舱显得非常的喜庆。曾怡纶还为首航航班旅客准备了她特意从台湾买来的顶级茶叶，让搭机回乡的台湾乘客提前享受到乡情。

飞机在台北的松山机场降落了，台湾生台湾长的曾怡纶被媒体团团围住。"直飞回家的感觉真好"，她刚说完这句，就因心情过于激动而哽咽了。

深航首航台湾，开展"寻找深航女孩"活动后，曾怡纶成为大家关注的焦点，很多网友发帖赞美她的气质，职业化的素养为她的美丽气质加了很多分。对于网友的评价，她开心接受，说："我喜欢别人称我气质美女，希望我气质越来越好。"

2010年，中国空姐赛事不断。

9月24日晚，“2010年亚洲小姐中国赛区竞选总决赛”在北京华彬紫金剧院落下帷幕。经过3个多小时的激烈角逐，以南京赛区第一、华东赛区第二，半决赛第六的成绩参赛的东航江苏公司客舱部乘务员吴潇雨，从决赛的14名佳丽中脱颖而出，一举赢得优胜奖。赛后，吴潇雨抑止不住内心的激动，说了这样一番话：“亚姐的舞台不仅为我提供了一个展示自己的机会，也让更多的人通过比赛对空姐这个职业有了更多的认识。空姐除了有美丽的容貌外，更具有丰富的内涵和修养。比赛结束后，我还将回到自己的岗位上，踏踏实实做一名平凡的空中乘务员。”

10月29日下午，由中国民航报社和珠海航展有限公司联合主办的“2010年中国民航十佳空乘评选暨第八届珠海航展形象大使选拔活动”第二场选拔赛在北京星光影视园拉开帷幕。来自国航、东航、南航、深航、川航等10家航空公司的30位光彩照人的空姐，将自己的各种才艺和精彩演讲，展示给每一位评委和观众。国航以最高分荣获最佳团体奖，国航空姐陈昌莉、姚晓航、杨雯成为第八届珠海航展形象大使。

11月16日，在第八届珠海航展现场，“2010中国民航十佳空乘评选”揭晓，天津航空的杨丹妮，山东航空的马艺婷，国航的陈昌莉、姚晓航，东航的张伟琳、吴剑虹，深航的魏祯，川航的郑锦，南航的陈思诗、高扬脱颖而出，获得殊荣。

说来可叹，中国空姐也曾经历过扼杀美、压抑个性的年代，甚至一件旗袍也会引来上纲上线、疾言厉色的批判。新中国民航第一代空姐马鸿志飞专机时，外交部礼宾司、新闻司官员对她说，你们机上机下，老是穿一样的工作服，不大好。在不飞行时，是否换上便装，如参加宴会或一些正式外交场合，乘务员就可以穿旗袍，这也是礼貌嘛！于是，马鸿志回来就找出飞朝鲜金日成主席专机时送的礼品——一块白丝绸带印花的料子和一块藕荷色带小花丝麻料子，各做了一件旗袍。两件旗袍穿上后，很好看，她也很喜欢。没想到后来却为此招来一顿批判，甚至拿出去展览，说她这是忘了本，说什么旗袍过去是阔太太们穿的，新中国的乘务员，哪能穿这样的衣服！

好在这样的荒唐，把乘务员完全封闭在客舱中的管理模式，已经成为历史的一页，永远翻过去了。

张扬个性，渴望成名，注重自我价值的实现，喜欢和追求抬高身价的桂冠，这已成为当代空姐的群体性格。这其实并没有什么错，引导得好，还可以

成为空姐成长进步的精神动力。

今夜星光灿烂

绝不能低估当代空姐的思想觉悟和道德水准，在她们新的梦想、新的追求中，起主导作用的是社会主义核心价值观。这表现为有上进心，争做岗位能手、服务标兵和光荣集体中的一分子。一滴水是渺小的，只有汇入江河大海才不会干涸——这个道理聪慧的她们无人不懂。

于是，让青春插上翅膀，让理想在蓝天闪光，把个人价值的实现融入整体的事业中，融入中国民航的强大中，成了空姐们新的默默实践着的口号。东航空姐吴剑虹是这样，厦航空姐王燕晴是这样，上航空姐张曦文、海航空姐叶文慧也是这样。

空姐工作看起来平凡而又重复，似乎没有多大学问，但在吴剑虹看来，艺无止境，只有精益求精，才能达到一流水平。你不得不承认吴剑虹有语言天赋，语言和广播是她的强项，在中英文早已获得广播最高等级之后，她还进修法语和日语广播，并在客舱部和东航总公司的多次广播大赛中屡获殊荣，被誉为“东航广播第一人”。

梦有多长，舞台就有多大。吴剑虹成了上海世博会的“明星”。参观世博园的观众不但在中国馆可以看到她的影像，航空馆中的4D模拟飞行宣传片更是特邀她到美国拍摄，片中吴剑虹作为女主角化身为未来世界的航空器服务精英。此外，她还积极投身世博志愿者工作，并为知名的ELLE杂志《世界时装之苑》拍摄了世博专题照片。

吴剑虹从不认为乘务工作简单平凡，也从不认为平日里航班任务辛苦。这些年来，没有谁听到她嘴中有过半句抱怨，她每天都面带微笑迎接初升的太阳，兴致勃勃地投入当天的工作。因为她相信，她可以把这份工作做得很快乐，很精彩。

也许正如她所说的:“快乐，并不是因为你得到的多，而是因为你计较的少。”

1993年，在部队服役3年的王燕晴退伍进入厦门航空公司，做了一名乘务员。面对新的环境、新的工作，她没有想更多，唯一想的是如何为军旗增光添彩。经过部队大熔炉的冶炼毕竟与众不同，王燕晴把旅客当亲人，喂病人吃饭，背老人下机，替残者排忧，帮孕妇解难……在旅客中赢得了良好口碑，在空中服务岗位上创造了连续17年无一起投诉的优异成绩。

王燕晴说：“优质的服务可以通过感官感受，除了在微笑和各项服务程序中

传递，语言交流也是其中一个重要部分。”为进一步提高与中外旅客沟通交流的能力，王燕晴抓住工作中的每一次机会，利用工作之余的每一分钟刻苦学习，掌握了英语、日语、韩语及国内的多种方言，达到既能熟练运用标准的普通话和英文与旅客沟通，还能运用日语、韩语及中国闽南语、上海话、广州话、南昌话等四种方言为不同旅客提供服务。这种贴近旅客的方言服务，尤其受到老年旅客的欢迎。

凭借对空乘职业的热爱和下苦功夫学习，王燕晴创造了厦航新一代年轻乘务员中的七个“第一”：第一个通过公开选拔竞聘上岗的乘务长，第一个通过公开选拔竞聘上岗的乘务班长，第一个通过公开选拔竞聘上岗的乘务教员，第一个获得国际航协（IATA）颁发的“乘务教员”资格证书的最年轻的乘务员，第一个获得民航总局颁发的“运行监察员”资格证书的最年轻的乘务员，第一个通过A级计算机考试的乘务员，第一个获得“全国民航五一劳动奖章”的乘务员。

飞行时间长了，怕“油”，但对于上航客舱部乘务六队区域乘务长张曦文来说，这完全用不着担心。因为她一直敬畏空姐这份职业，始终保持着那份最初的激情和仁爱之心。

2008年年初，一场百年罕见的冰雪袭击祖国南方大地，她和公司全体员工一样，也投入了战胜冰冻灾害的战斗。2月3日凌晨2时许，她执行完一天的航班后开车回家，在小区门口惊讶地发现有好几辆上航的机组车停在小区外待命，后来了解到这些司机已经待命一天一夜了。她顾不得一身的疲劳，马上回家煮了玉米和速食面，赶紧给师傅们送去。5月12日，汶川发生特大地震。她立即向心理救援中心递交了《志愿者申请书》，并担任了心理援助工作者。在灾区工作的15天里，她每天只吃一块压缩饼干、一包榨菜、喝一瓶水，不避艰险，不怕疲劳，来回穿梭于各灾区帐篷间。

凭这份爱心和激情，张曦文被评为“2008上海年度人物”。

叶文慧，1996年海航在江西九江招聘第九批乘务员时，她实现了自己的梦想。飞行中，她最大的心愿是：“让所有的旅客都满意！”为了这句承诺，她心血汗水的付出是惊人的，与此同时，她进步的速度也是惊人的。

国内航程的时间一般都是短暂的，但乘务员的真诚微笑和周到服务，却会给旅客留下难忘的印象。叶文慧有一次在HU181航班舱门迎接旅客时，有一位旅客见到她就高兴地说：“真高兴又坐你飞的航班。虽然我不知道你的名字，但我认识你的微笑，上次坐飞机时你给我留下了很深的印象。去北京的航班很多，但我愿意坐你们海航的航班，因为你们的服务很好，你们的微笑让人觉得亲切温暖。”叶文慧当了乘务长后，要经常带飞新乘务员。新乘务员以此为荣，都赞



为客人提供更多的饮料

叹说：同小叶姐飞行是一个高水平的锻炼机会，从她的言传身教中，我们可以学到她客舱服务的完美。

完美都包括什么？除了正常的热情、周到、和谐，还包括受委屈后的大度和化解，说是以柔克刚也未尝不可。那是一次 HU182 航班，因天气原因备降三亚，不能正常到达海口，叶文慧耐心地用广播对旅客解释后，大多数旅客表示理解，可有位旅客暴跳如雷，说飞机不能正常到达，错过了他签约的时间，几十万元眼看就要泡汤了，不由分说将一杯刚冲好的咖啡泼在了她身上。她忍着夺眶而出的泪水，用平静的目光看着他，还是礼貌得体地询问："先生，您还需要一杯咖啡吗？"在她不卑不亢、雍容大度的人格光环里，这位旅客接过一杯咖啡后，刹那间羞愧地低下了头颅，再也不敢迎接周围众多旅客鄙夷的目光。她返回服务间，擦干眼角的泪水，又面带微笑出现在旅客面前，继续她的客舱服务。

这就是蝉联两届"海航服务明星"称号，被选为"总裁基金奖"获得者和

公司“最佳形象使者”的叶文慧。

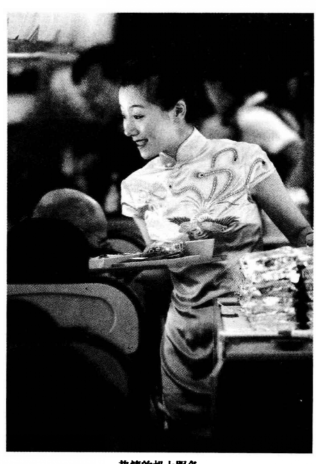
个人的荣耀值得珍惜，团队的荣耀更是难能可贵。日历翻到20年前，1990年9月12日，全国民航团委授予东方航空公司“凌燕”、“新风”、“春风”3个乘务示范组为“民航共青团先进乘务组”命名大会在上海虹桥机场举行，同时举行了授旗仪式。从那时起，品牌团队观念开始在空姐们心中扎根，争当乘务示范组成员成了空姐们的新追求。

创建中国民航乘务品牌团队，起了带头羊作用的东方航空公司功不可没。

1989年年初，东航客舱部团委在3个乘务中队中挑选出近50名优秀乘务员组成示范组，分别命名为“凌燕”、“新风”、“春风”，并在机上服务时，将绣有称号的锦旗挂在客舱内，接受广大中外旅客的监督。以此为发端，创品牌活动扎实推进，中国民航各航空公司的示范乘务组如雨后春笋般涌现。

在名闻遐迩的由17名空姐组成的东航“凌燕”乘务组，发生过无数感人的故事。故事的源头，却是一次服务中的瑕疵。

在上海飞往香港的航班上，一位旅客由于脚部浮肿，穿不上鞋，他向乘务员表示，希望得到一个鞋拔。那时只有中远程航线才配备鞋拔，乘务员只能抱歉地说声“对不起”。旅客失望的表情让“凌燕”揪心，很快，鞋拔就配上了航班。她们还举一反三，让上海地图、上海地区各大宾馆客房价目表、旅游景点介绍、针线包、儿童玩具、象棋、扑克，甚至生日卡、结婚卡等，都登上了飞机，成了她们服务的一部分。一时间，东航“凌燕”服务声名鹊起。


热情的机上服务

面对“凌燕”组已成为代表公司的团队形象，东航不失时机地将6个分部的乘务示范组统一更名为“凌燕”一至六组，并且在管理模式上不断创新，最终使“凌燕”乘务员人

人成为种子，撒下后遍地开花。如今，“凌燕”乘务员人数已经滚雪球般发展壮大到600多人，占到东航全体乘务员总数的10%以上。

“凌燕”的服务历程，留下了一道螺旋式上升的轨迹。成立之初，她们强调“微笑服务”。20世纪80年代末，服务行业普遍存在着“生、冷、硬”现象，“凌燕”组的微笑服务犹如一股温馨春风，在旅客中引起强烈共鸣。不久，她们又响亮地提出“向世界微笑”的更高标准，瞄准了世界一流的目标。

随着市场竞争的加剧，“凌燕”听到了“谁的服务好，我就坐谁家飞机”的声音，她们便迅速在原有的“微笑服务”上又增加了新的内容——“细微服务”。

服务是无止境的，在成绩面前“凌燕”组不敢骄傲，1999年配合东航的总体方针，又推出了高品位的“亲情服务”，其准则是：如果您是年纪较大的旅客，“凌燕”就是您的孙女、您的拐杖；如果你是可爱的小朋友，“凌燕”就像“小燕子”一样，是你的好姐姐；如果您是初次乘机的旅客，“凌燕”就是您的好导游；如果您是带着嗷嗷待哺婴儿的年轻母亲，“凌燕”会是您称职的保育员；如果您身体不适，“凌燕”会为您送上机内配备的常用药品。

不久，“凌燕”组又提出了一个新的服务理念——个性化服务：如果是商务旅客，他最需要一个良好、安静的办公环境，那么，“凌燕”就尽量不打扰他；如果是一位面带倦容、睡眼惺忪的旅客，“凌燕”会为他创造一个良好的休息环境，而不是急着为他提供餐饮服务。

进入新世纪，“凌燕”又与时俱进地开展了创新服务，在韩国航班上开展别开生面的“中韩共度端午节”活动；和机上团聚的港、澳、台同胞一起欢度中秋，高空赏月；“沪—港”精品航线上推出了“旅客姓氏称呼”服务；元旦和春节身着中国唐装、日本和服、韩国高丽服装为旅客服务；在中远程航线上预防经济舱综合征的“阳光健身操”，以及“东方亲子园”、“东方爱心卡”等特色服务品牌的开发，赢得旅客一片叫好。

湛蓝的天空好像一片宁静的湖水，灵动的燕儿恰似一位载着幸福的天使，在划过的每个瞬间都留下了她美丽的身影。富有幻想的空姐姑娘们，有谁不想做这只燕儿身上的一片羽毛，随她起飞降落，美丽飞翔？

紧随“凌燕”之后的，是国航客舱部于1996年开始创建的以“金凤”命名的乘务组。“金凤”组以共产党员为骨干，经过十多年的风雨砥砺，也成为国内航空服务中的佼佼者。于今，“金凤”组作为国航核心的优秀团队，4个组的乘务员是从国航6500名乘务员中选拔出来的。能成为“金凤”乘务员，是姑娘们新的追求和梦想，因为这本身就体现着个人价值，标志着自己所做工作的被认可度和美誉度。

还有上航的“金鹤”，南航的“木棉”，云南航的“七彩云南”，新疆航的“蓝天”，山航的“鲁燕”……数不清的特色乘务组，如烂漫的山花，开遍全国民航，吸引着空姐姑娘们清纯的目光。以成为品牌乘务员为荣，是姑娘们彼此的心曲。以做服务明星为新的追求和梦想，是姑娘们成长进步有出息的标志。

时代呼唤服务明星，姑娘们立志成为服务明星。星光灿烂，激情闪烁，多么美丽的夜空！



第五章

天使的翅膀很沉重

“9·11”事件中的华裔空姐

空姐的体态很轻盈，天使的翅膀却很沉重，因为上面系着安全。“安全”二字重如泰山！

正如欧洲空客公司、汉莎航空公司、庞巴迪公司等多家知名企业管理顾问福斯特·罗杰斯教授所说：空中乘务员的最恰当英文表述是Cabin Attendant，即“客舱守护者”，而不是其他称谓。

随着美国“9·11”事件传遍全世界，人们在向011航班上的遇难者表示哀悼的同时，也记住了机组中2名空姐的名字：史薇妮、邓月薇。是她们在大难来临时的冷静、无畏和及时报警，让地面有了准备，并迅速查清了罪犯。

在飞机撞上世贸大楼前的25分钟，美利坚航空公司的地勤经理首先接到了机组人员史薇妮打来的电话。她用异常冷静的口吻说："听着，请仔细听着，我在011航班上，飞机已经被劫持。"

史薇妮说："他们已用刀子刺伤了2名头等舱的空姐，并朝1名企图反抗的商务舱乘客的脖子上划了一刀，地上全是鲜血。"她还向地勤经理提供了其中4名劫机者的座位号码，据此，美利坚航空公司得以在极短的时间内查询电脑订位资料，向联邦调查局提供了劫机者的姓名、电话号码、住址以及信用卡号码。其中一人就是穆罕默德·阿塔，后来被证实是"9·11"恐怖袭击的主谋。

几乎与此同时，飞机上座舱长邓月薇也十分镇定地用机上电话向美利坚航空公司纽约订票处的同事通报"飞机被劫"以及"劫机者的机舱座位"。

邓月薇是名美籍华裔乘务员，具有14年空乘经验，当时她在经济舱执勤。她在电话的后半段描述说："飞机剧烈颠簸，而且急速下降，我想我们已经靠近纽约了。"

邓月薇的口气异常冷静，她在电话中一再说："为我们祈祷，为我们祈祷！请帮帮我们！"

据美国广播公司电视新闻网披露，史薇妮和地勤经理的通话没有录音，而邓月薇和订票员之间的4分钟的通话都留有录音。她说的每一个字都是珍贵史料，都是揭露恐怖分子的最有力的证据。

邓月薇出生在美国加州的旧金山湾区，82岁的父亲是出生在俄亥俄州的第二代华裔，75岁的母亲则是来自中国大陆的第一代移民。45岁而未婚的邓月薇是四兄妹中的"老幺"，平时最受家人疼爱。

邓月薇被家人亲昵地称做"蜜蜂"，这不仅因为她的空姐职业，还因为她从小的志向。她从小就喜欢飞行，一直向家人表示："当空姐是我梦寐以求的职业。"她最初从一家小航空公司的行李部做起，后来到达美航空公司担任订票员，13年前到了美利坚航空公司，如愿以偿地当上了空姐。由于工作出色，善于沟通，在同事和旅客中很有"人缘"，很快便被提升为座舱长。

为了工作方便，她离开父母，一个人搬到波士顿居住。她几乎每天都要和大她5岁的姐姐通电话，"9·11"前一天，她和姐姐通话时，还说了她平时常挂在嘴边的向家人流露真情的那句"我好爱你们"，这成了她最后的遗言。

邓月薇的遗体是机组人员中第一个被辨识出来的。家人把她的遗骸从世贸废墟带回了旧金山家里，按照中国传统风俗布置了灵堂。守灵期间，布什总统和美国各级官员纷纷寄来问候卡和嘉奖状。出殡那天，在婉约哀怨的《天佑美

国》的背景音乐下，数百名不同肤色、不同种族前来吊唁的人们，每人都拿着一束白色的康乃馨，向这位华裔女英雄做最后的告别。为了突出邓月薇的华人身份，葬礼选择在旧金山唐人街，按基督教礼仪和佛教礼仪分成两个部分举行。

邓月薇不但是空姐的骄傲，更是华人的骄傲。中国驻旧金山副总领事刘光源出席了葬礼，并向邓月薇家人转达了慰问。旧金山美华协会向邓月薇家人转送了“美国精神奖”。在一个转赠给邓家的匾额上写着：“急报劫机，捐躯成仁，巾帼英雄，永垂不朽”。

旧金山市市长布朗在追悼会上称：“当 70 万旧金山市民为殉难者祈祷时，他们一定会念出这位天使邓月薇的名字。”为了表达对死者的敬意，旧金山市政府决定将葬礼当天命名为“邓月薇日”。

邓月薇的表现，其实是对空姐所负安全职责的最好解读。

请记住，空姐，还有另外的名字——“客舱守护天使”。

“客舱守护天使”的检查清单

人们会注意到，航班起飞前，空姐面带甜美的微笑，在舱门口迎接旅客或帮助旅客安顿行李。人们同样会注意到，旅客登机完毕，空姐脸上已换成另一副神情：严肃、认真、专注。因为按照《手册》要求，在飞机起飞降落之际，她们必须做好下列检查：

1. 确认所有禁用和限用的电子设备电源已关闭；
2. 所有旅客就座并系紧安全带，儿童安全带系紧，婴儿由成人抱好；
3. 固定松散物品，无人使用的座椅安全带扣好；
4. 确认旅客行李物品存放妥当，所有行李架关闭，锁定；
5. 通道、应急出口处不得摆放行李物品；
6. 小桌板收直扣好，座椅靠背处于垂直位，脚垫收起；
7. 旅客座位上无水杯、餐具等杂物；
8. 门帘收起并固定，遮光板打开；
9. 婴儿摇篮收起，儿童固定装置固定；
10. 关断厨房不必要的电源；
11. 固定厨房、盥洗室的设备和物品；
12. 盥洗室无人占用并锁闭；
13. 录像显示器复位，可伸展至通道的电影屏幕收藏好。

上述检查完毕，客舱乘务员坐于指定座位，系好安全带和肩带，保持正确坐姿，静默 30 秒钟。如起飞和着陆前客舱准备工作未完成，乘务长应迅速通知

驾驶舱。

做这么多烦琐细致的检查，目的只有一个，为了安全!

为什么必须关闭手机？因为手机发出的电磁波会干扰飞机的计算机操纵系统，使飞机仪表不能正常工作，甚至会接受错误的信号、指令，直接危及飞行安全。

为什么必须打开遮光板？因为不能挡住旅客的视线，需要观察机体之外的情况，比如跑道上、飞机上是否有意外发生。曾有这样的案例：飞机发动机发生故障，有旅客通过舷窗看到有碎片脱落，立即报告了乘务员。事故和事故征候统计表明，飞机起飞降落的 11 分钟，是最容易出现意外的时候，需要在最短时间内做出最快的反应。哪怕一秒钟，一个动作，都有可能挽回一条生命。

海南航空公司有一位受过处分、心服口服的乘务长。她叫林美娜，考上空姐的同时，拿到了沈阳大学汉语言文学系的录取通知书。几经犹豫，她还是到海南报到来了，保留了学籍，带上了所有的教科书，她立志要当一名有学识、知识型的空姐。事如所愿，她很快独当一面，并很快当了乘务长。

一天凌晨，她飞完航班回来，值班主任打电话找她，问："你知道你的飞机上滑梯杆没有收回吗？"

她想了想，回答："我记不得了。"

"你要有思想准备，必须接受处分!"

不久，处分决定公布了，她被降为乘务员。

事后，她说："虽然受不了，但是无话可说，这是安全方面的严重差错。处分我，是为了教育我，也是为了教育大家。"

应该说，这正是中国空姐也是中国民航的一个优良传统。安全第一，慎之又慎，在安全问题上绝不允许出现任何疏漏。

常常有老空乘这样说，穿上制服，进入飞机，空姐就不是平常的她了。她就进入了一种状态，视觉也好，嗅觉也好，感觉也好，变得格外灵敏、机警。

现在的国内航班，包括部分国际航班是全程禁烟的。时间一长，烟瘾特别大的人受不了，就会找地方解馋。飞机就那么大，哪有地方呢？他们不约而同地盯上了卫生间。

细心的空姐一下子就能闻出来，哪位旅客在卫生间里吸烟了。她们的第一反应就是立刻进入卫生间，检查废纸箱。然后，会走到那位吸烟的旅客面前，"请问你把烟头丢在哪儿啦？"

"丢在马桶里了啦。咦，你怎么知道我吸烟了？"

这时，空姐会把旅客请到一个角落上，不管你愿意不愿意，也不管你想

听不想听，都要语重心长地给你上一课。她会给你讲这个她反复讲过的事例：1982 年 12 月 24 日，我国民航一架伊尔 -18 型飞机上因旅客违反规定吸了一支烟，并随手将未掐灭的烟头扔在地板上，结果引燃了客舱设备，造成飞机起火，紧急降落后，酿成了死亡 25 人，受伤 37 人（其中机组 4 人），飞机报废的惨剧。

如果有哪位违反规定的旅客不听劝阻，一向和风细雨的空姐会口气变得异常严厉，不由你不听。而且，这通常会得到周围旅客的一致声援。道理很简单："飞行安全靠大家，安全连着你我他！"

对于国际航班来说，不但自己要把安全做好，还要随时接受入境国的安全检查。如果人家认为你有安全隐患，就有权中止你的飞行。道理很简单也很充分：你在我的国土上飞行，如果出了事，威胁我的安全，给我造成损失怎么办？

南方航空公司在澳大利亚就遇到过这么一次"突袭"检查。

2004 年 11 月 17 日晨，广州经墨尔本至悉尼的 CZ321 航班平稳地在墨尔本降落，旅客们和机组人员陆续离开客舱前往办理入境手续。完毕后，大家返回客舱准备继续下一个航段时，几名澳大利亚国家交通安全局的官员也随后登上了飞机。

"您好！先生们。"乘务长冯艳玲礼貌地上前打招呼。

"对不起，小姐，我们要进行安全检查。"澳方官员表情严肃。

"好的，请——"冯艳玲优雅地做了个手势。

澳方官员抽查了机组的安全手册，询问了机上紧急处置预案和设备使用等问题，冯艳玲沉着冷静，分别作了完整、准确的回答。

正当乘务员们为检查即将完毕松一口气时，一位官员冷不防提出了个新问题："如果客舱灯光完全熄灭时怎么办？"

冯艳玲立即回答："需要使用手电筒引导旅客。"

"客舱应急设备中有手电筒吗？"

"有。"冯艳玲随手从 3 号乘务员的座椅下面取出一个，递了过去。

"哦，亮吗？"

澳方官员接过手电筒，按下了联通键，一束亮光射入客舱深处。

"很好，祝你们平安！"澳方官员脸上露出满意的微笑，边夸奖着，边离开了客舱。

空姐们相视一笑，露出对工作经得起检查的欣慰的表情。

这是中国民航安全理念生根开花的生动体现。

空姐的服务，首先体现在安全上。安全，永远是空姐责任的重中之重。没

有安全，就没有服务——这个理念，在今天的空姐心目中已经根深蒂固。然而，这个认识的升华和理念的确立，却经过了一个漫长的过程。长期以来，中国民航偏重于客舱服务，而忽略客舱安全，以至在业内外不少人士的观念中，空姐就是端茶送水的。直到改革开放，和国际接轨，中国民航对客舱安全的管理，才一天天重视起来。

1975年，当时的民航北京管理局乘务队曾接到一封信，是一个外国人写的，反映了飞机起飞时的三个问题，一个是乘务员不扣机门的那个滑梯杆，另一个是不拉开前后两个门帘，第三个是座椅靠背不收直，并就此提出了严厉批评，措辞激烈，情绪激动。

这封信有关领导传阅了好几道手，但就是没弄明白，这名外国旅客为什么如此恼火？

后来才知道，这位外国旅客说得非常有道理，都是为应急撤离，保证客舱安全着想的。

飞机起飞之前，乘务员把机门的滑梯杆挂在地板的支架上，紧急情况下门一开，这个滑梯5到7秒钟就充气了，但是如果不挂，一旦遇到应急情况，现挂的话，不可能在90秒钟之内让所有的旅客都撤离这架飞机。

前面后面的两个门帘，应该拉开，这样便于观察情况，如果遇到应急情况，可以非常快的速度通过这里撤离；否则，会影响视线，影响撤离速度。

座椅靠背如果不收直的话，一旦飞机撞了，后面人的脑袋会碰到前面座椅的后背上，属于危险因素。

所有这些，当时中国民航乘务部门，从领导到空姐，谁都不懂。以前飞惯了的苏式飞机没有这些设计，美国的波音飞机引进后没学习，也没派人出去培训，也没请人来讲。其实，美国的飞机上是有说明书的，但当时的乘务员文化程度低，不懂外语，属于睁眼瞎，问题也就出来了。

外国旅客这封信也是用英文写的，乘务队找人翻译过来后，一石激起千层浪，原来我们在客舱安全方面，竟然一片空白！

从此，乘务队专门配了两个英文教员，开始一批一批地对乘务员进行培训。先把广播词学会，再把客舱所有的语言，包括配备的餐食和跟旅客沟通的一些语言学会。所有乘务员都进行严格考试，不合格的就要被淘汰了。后来，日语班、法语班也陆续办起来了。

中国民航人真是老实得可爱。外国旅客写了信，于是虚心接受。以前不知道飞机上有滑梯这个东西，人家一写信，知道了飞机上有滑梯这个东西，于是便给航班下达任务，要求乘务组一定要挂上，至于挂上干什么，却真的不是很

清楚。直到1979年开始到日本学习过后，才算彻底弄明白了。从此，乘务员的应急撤离训练，包括滑梯的使用训练便开始了。并且，中国民航开始懂得了客舱安全的重要性，把外国旅客的批评固化为制度来进行安全检查，这才有了飞机起飞前的13项检查，包括滑梯一定要预位。

史上最“牛”空姐

2006年3月3日，在由西安前往济南的航班上，一名27排C座的乘客神情慌张地找到乘务员，说他的包丢了！

乘务员闻讯，立即和旅客一起寻找，结果在29排行李架上发现了包，但里面的7000元却不翼而飞。

机上失窃，破案是有一定难度的。处理的原则应是：既不能让失主蒙受损失，又不能引起机上骚动，更不能使矛盾激化，局面失控。这对乘务员来说，毫无疑问是个考验。

凭经验，乘务员判断窃贼的座位不会离失主太远。于是锁定了重点区域。

她们经过商量，决定先稳妥实施威慑，展开心理攻势。

第一步，乘务员在旅客中散布有人已经知道自己的钱财被盗，到济南后公安部门将干预此事的消息，观察嫌疑人的反应。

过一段，乘务员又在旅客中散布，被盗人民币是连号的，失主已经记下号码，到济南后公安人员将登机处理。

俗话说，做贼心虚。飞机在平稳飞行，嫌疑人心里却上下翻腾。两次心理攻势，终于使嫌疑人坐不住了，只见他左顾右盼，乘空姐不在身边，把上衣脱下来折了三折，盖在腿上，准备转移赃物，结果被机上的安全员抓了个正着。

真是兵不血刃，直下一城。

“妈妈……呜呜……妈妈……”

2009年4月25日，从郑州飞往银川的航班上，一阵阵孩子的哭声引起了资深乘务长周继红的注意。

循着孩子的哭声和呼唤“妈妈”的叫声，周继红来到3排，只见3F坐了一位40多岁的妇女，怀抱一个1岁多的男孩，是这个小男孩在哭着找妈妈。

有着20多年飞行经历的周继红也是一位母亲，第一感觉就告诉她这个妇女不是孩子的母亲，那孩子的母亲呢？

周继红上前拉着宝宝的手哄他，询问他的妈妈在哪儿，那位妇女赶紧回答说：“他妈妈在厕所！”

周继红看着满脸泪水和鼻涕的宝宝，拿来纸巾帮孩子擦拭，边逗他说话，边陪他等妈妈回来。

大约5分钟后，孩子止住了哭声，让他止住哭声的不是别人，而是一位大约4岁的小女孩，陪小女孩一起回来的还有一位40岁左右的男人。

等这个男人在怀抱孩子的妇女旁落座后，周继红再次警觉起来，这名男子明显不像是哭啼孩子的爸爸呀！哭啼的孩子的目光始终落在小女孩身上，而更让周继红疑惑的是无意中听到孩子对着小女孩叫了声“妈妈”！一贯工作稳重细致的乘务长把这些常人可能忽视的细节一一记在心上。

这时3号乘务员谢诚回到了前舱，周继红开始仔细询问谢诚所了解到的3排客人的情况，询问他们是否还有其他的女性同伴，得到的答案是否定的。他们就4个人，而且其他乘务员在服务过程中，也听到了孩子喊小女孩“妈妈”。乘务员谢诚还向周继红提供了一个信息：谢诚和那个“爸爸”聊天时询问孩子的年龄，那个“爸爸”很简单地回答：“女孩4岁，男孩2岁。”

周继红想，为人父母的都有体会，当别人询问自己宝宝多大时，都会很仔细地回答，怀中的宝宝明显没有2岁怎么会随便说呢？

周继红仔细查看了舱单，上面显示宝宝是不满2岁的婴儿。

怪事！周继红感到了事态的严重性，脑海中浮现出“人贩子”的字样。这时，她思想上翻腾开来，是否要报告机长？如果只是自己多心，会不会给旅客造成误解？可眼前的情况这么可疑，难道就轻易放过去吗？眼看飞机就要下降了，没有多余的时间考虑，周继红果断地联系了机长，请求进入驾驶舱……

飞机正常落地。过了一会儿，机长打来电话，告诉周继红：已报警，等警察到廊桥上再开门，行动要隐秘，不要影响到其他客人。收到信息的周继红立即叫来安全员，与3号乘务员做了分工。解除预位，确认，信号灯熄灭，廊桥靠好，周继红从观察孔看到警察已经就位。打开机门，周继红交接好手续后来到警察身边说：“我没有证据，只是高度怀疑。等他们离开人群，找借口查他们的证件，拜托你们了！”

在看到民警会意的眼神后，周继红冷静地回到客舱，向机长作了汇报，然后投入正常的航班下客上客的服务。

没多久机长告知周继红：这两个人正是警方追查的嫌犯！一个千里跨省贩卖儿童的大案初露端倪，银川机场警方正在立案调查，或许还可以牵出更多的线索。

你看，中国空姐具有多么机警的目光和丰富的经验，又采用了多么完美的策略和稳妥的处置手段啊！

通过上面两个故事，你一定会得出空姐很“牛”的结论，其实更“牛”的还在后头呢！

2008年8月23日晚8时许，上海航空公司空姐侯芸娥心情愉快地开着轿车回自己的小家。今天是母亲的生日，她下班后陪了父母，因次日有飞行任务，她依依不舍地告别了父母。

路口，红灯。她把车停下。这是个稍微偏僻的路段，车辆、行人不算很多。就在绿灯即将亮起的一刹那，副驾车门突然被一个男青年猛地拉开，一把尖刀横在她面前，“不许叫，听我的！”

她脑子轰的一下，“歹徒，自己被劫持了！”

歹徒叫她继续往前开，她服从了。

此时，她想起了不久前，为奥运安保，上航多次组织她们进行反劫机演练。演练的时候，教官要求她们无论遇到什么情况，都要冷静，不然很有可能让歹徒变得烦躁起来，进而采取更多过激行为。于是，她暗暗告诫自己：“一定要冷静！”

车向前开出一会儿，又上来歹徒的一名同伙。两名歹徒将她捆绑起来，车改由其中一名歹徒开。

此时，她放弃了和他们搏斗的念头，转为智取。捆绑过程中，她极力示弱，做出痛苦状，并将手臂错位摆放，悄悄留出缝隙。

由于她配合捆绑，歹徒也没有对她动粗。

歹徒沉默不语，一直开车沿铜川路、曹杨路往前走，车内气氛紧张而沉闷。她摸不清歹徒的意图，为了防止歹徒情急之下对自己行凶，她试图用聊天的方式缓解气氛，于是用看似轻松的口气主动“搭讪”：

“这位兄弟，我的车是新车，你慢点开哦，不要吃罚单。”

没想到这句故意的玩笑话，竟顿时将两名歹徒逗乐了。

“兄弟，路上车这么多，你们为什么就偏偏选我啊？”她继续“搭讪”。

“没为什么，就算你倒霉吧！”开车的那个卷发男子操着陕西口音，回头冷笑道，“实话告诉你，怪你开车不锁好车门，兄弟今天是给你们上海女人上一课。”

她开始打柔情牌，说：“今天正好是我妈妈的生日，如果你们要钱，我可以给你们，但千万不要伤害我啊！因为这样我妈妈会很伤心的，你们也有家人的啊！就像你的女朋友被别人杀害，你一辈子都会难过……“

说到这里，她忍不住哭泣起来。

没想到，其中一个歹徒也伤心落泪了。她见状，马上机灵地说：“大家都不

要伤心了，我车上有纸巾，你拿几张擦擦脸吧！”

到这时，她觉得自己已经有一半获救的希望了，因为她已经能控制和牵动歹徒的情绪了。

歹徒将车开到靠近中环线的一处偏僻小区附近，停了车。卷发男子戴上手套开始翻她的提包，搜到了两张银行卡。

歹徒逼问银行卡密码，她没有任何犹豫就告诉了他们。

歹徒继续开车去寻找银行，最后车子停在华灵路、灵石路边的招商银行门前。坐在后排的那个歹徒戴上她的墨镜，找提款机去提款。利用这个机会，她继续和卷发男子聊天。此时，车上的气氛在侯芸娥的调节下已经显得很“温和”了，两人的话题海阔天空，甚至谈到了各自的星座。

正在他们“谈兴正浓”时，提款的歹徒气呼呼地回来了，冲着侯芸娥嘲讽：“小姐，你卡里的钱还真多，只有 40 多元。”

“哦，对不起！可能是我妈妈过生日，刚刚把钱提空了，你用另一张卡去提吧！”

她急忙解释，并告诉了另一张卡的密码。这时她只有一个念头：稳住对方。因为歹徒答应，取了款就放她。

取钱心切的歹徒，返身又去了。

接下来等待的一段时间，侯芸娥一边和歹徒周旋，一边试图解开绳索。渐渐地，手上的尼龙绳竟然被她解脱了。紧接着，她又试着解开脚上的绳索，索性把鞋子也脱掉了。老天保佑！脚上的绳索也被她悄悄解开了。

她耐心地等到红灯变绿灯，当路上的车子也多了的时候，她瞅准机会，迅速打开车门赤脚奔向马路，用身体挡住一辆出租车，打开车门，跳上车子，浑身颤抖着大声尖叫：“快点开车！快点开车！我被抢劫了！”

死里逃生后，侯芸娥在出租车上再也控制不住，掩面失声痛哭起来。

此时惊慌失措的歹徒才回过神来，开了一段路后弃车逃离。

经侯芸娥提供的详细信息和线索比对，警方感觉此案手法类似“7·15 杀人抛尸案”，怀疑是同一伙歹徒所为。

在警方的严密布控下，8 月 30 日下午，两名歹徒最终在西安火车站附近的网吧内落入法网。

侯芸娥智斗歹徒奇迹生还的事，迅速蹿红网络，网民们给她送了一个绰号：“最牛空姐”。

她成了新闻人物。有记者问她，“面对两个穷凶极恶的歹徒，为什么能保持如此镇静？”

她回答说："因为我是个空姐，在公司进行过多次奥运反劫机的演练。演练的时候，要求我们无论遇到什么事情，都要冷静，千万不能自乱手脚，否则很有可能让歹徒变得狂躁起来，进而采取更多过激行为。所以，当我面对两个歹徒的时候，我一直在提醒自己要镇静，只要不停地消磨歹徒的意识，控制住他们的情绪，就能够摆脱危险。""我一开始就没有相信歹徒会良心发现，放过自己。我无法和他们硬拼，只能和他们周旋，尽力拖延时间，拖延得越长越好。虽然在整个过程中，我表现得软弱无助，温顺听话，但我始终没有放弃过自救，我要耐心地寻找时机……"

侯芸娥露了脸，她所在的上航的应急训练水平也露了脸。拥有如此机警、如此训练有素的空姐，中国民航的客舱安全无疑会让人多一分踏实感。

老人和孩子的对话

如果你在大街上作抽样调查，问："知道空姐吗？""空姐是做什么的？"恐怕相当多数的人会回答，"知道呀，飞机上的漂亮服务员呀！端茶送水呀！"其实，空姐的首要职责是确保旅客安全，还不是端茶送水。因为她们是"客舱守护天使"，是生命的保护神。

2010年春运期间，一位60多岁的老人，坐着轮椅，乘坐升降机进入机舱。这是南方航空公司从广州飞长春的航班，当值乘务长叫李方玲。她立刻注意到了这位老人，并帮助老人挪到座位上，轻声问："您要喝点什么吗？"

老人说："冰水。"

李方玲说："给您倒杯热茶吧？"

老人很坚决："不，我要喝冰的，胃里烧得慌。"

喝了一杯冰水之后，老人又要了一杯冰可乐。

在照顾其他旅客的同时，李方玲时刻用眼睛的余光关注着老人。突然，她发现老人脸色不好，打嗝，像是要呕吐。她连忙过去帮忙，可老人已经吐了。李方玲赶紧帮老人换了一床毛毯。

李方玲摸摸他的手，很凉，再摸摸他的额头，冰凉冰凉的，她感觉不对劲。

她问："您老哪里不舒服？"

老人说："胃不好，吐了就好了。"

她觉得不像胃病，反而像心脏有问题，便再问："您有心脏病吗？"

老人说："没有。"

李方玲拿了三床毛毯为老人盖上，用玻璃瓶装上热水，塞在老人身下，为他增加点热量。她摸了摸老人脉搏，跳得很急，脸色也越来越青。"不好！"她

立刻广播找医生，不巧的是飞机上没有医生。她问老人自己带了什么药没有，老人指指随身带的小包。她打开一看，速效救心丸，马上让他服下，接着拿来氧气瓶让他吸氧。

老人不肯，说不用那么麻烦。她不由分说就把氧气管塞到他鼻孔里。他还要挣扎，但是身子已经发软了。她赶紧将此事报告机长，要求备降北京。老人的神志已经迷糊了，听到她说要备降北京，马上说：“不要备降！不要因为我影响整个航班的旅客！”

这位老人的坚强，而且始终为别人着想，不肯给别人添麻烦的品格，李方玲很是感动。但是，抢救生命要紧，必须备降！

首都机场塔台非常配合，尽管在春运期间，航班很多，还是立即安排跑道，让飞机顺利降落，李方玲从舷窗里看见了救护车。医护人员抬着担架上来，带上来一股寒气，北京正值隆冬时节。李方玲赶紧在担架上铺上毛毯，护送老人通过升降机下飞机，上救护车。她又专门告诉地面代办，老人是一个人出行，又有残疾，身上钱也不多，进医院要垫付住院费。天又冷，一定要照顾好！

在长春落地后，李方玲还是不放心，打电话询问情况。地面代办告诉她，老人已经转危为安了。医生说，老人是突发心肌梗塞，幸亏抢救及时，措施得力，假如再晚几分钟那就难说了。

李方玲这才放下心来。

几天后，老人派他的侄子专程来到南航客舱部送感谢信，李方玲这才知道，这位老人是一位为共和国立下过战功的将军。

像这样在航班上抢救病人的事例，每家航空公司都发生过。

2009 年的一个冬天，在飞往美国旧金山的航班上，国航主任乘务长付亚莉成功救治了一个奄奄一息、生命濒危的 6 个月大的女婴！

当时，起飞后两个多小时，旅客们正在享用着机上晚餐。4 号乘务员跑到头等舱来报告：“乘务长，不得了了，出事了，后面一个小婴儿呛奶快窒息了，情况太危险了！”

果然，只见普通舱第二个舱第一排的位置，一位 30 岁左右的外籍妇女，满脸泪花，抱着一个婴儿，正在声嘶力竭地大喊：“Where's the doctor？ Where’s the doctor? Save my daughter, Please… Please… Please help me！”（有医生吗？有医生吗？快救救我女儿！拜托啦！请帮助我啊！）

付亚莉一边把这位母亲搀扶到乘务员休息间内，一边命令 4 号乘务员立刻广播找医生，6 号乘务员通知机长客舱内发生的情况，同时叮嘱其他乘务员继续执行正常的开餐服务程序，安抚好周边的旅客。

付亚莉留在婴儿母亲身边。她发现，这是个女婴，嘴唇呈黑紫色，四肢松软，脉搏很微弱，同时她的嘴里还能动，不停地发出一种痛苦的呻吟的声音。她问女旅客，小 baby 之前有没有什么病？多大的天数？女旅客说孩子出生才 180 天，出生的时候她因为食道比较狭窄，所以她做过食道狭窄手术。在上海的时候，医生已经同意她可以坐飞机带孩子进行长途旅行。孩子坐飞机之前已经手术完一个多月了。

随着一遍遍寻找医生广播，母亲更加绝望了，怀抱婴儿的双手不停地在颤抖着，嘴里一遍遍喊着孩子的乳名：TiYa, TiYa…（蒂雅！蒂雅！）

这时，一位 60 多岁的华人医生来了。付亚莉喜出望外，急急地拉住医生的手说："先生，快帮帮我们！现在有两种可能，一种是您和我们尽最大努力抢救孩子，请给我们一个最明确的答复，也就是您确切的口头诊断证明。如果这不可能的话，我们将采取备降措施。"

医生掀帘看了看母亲怀中的婴儿，观察了几秒钟，然后压低声音对付亚莉说："这孩子恐怕不行了！"

付亚莉着急地问："您为什么这么说呢？"

医生说："凭我的诊断，凭我的经验，我认为她不行了。我救不了她……我只是肿瘤科医生，不做临床已经很多年，恐怕帮不上你们。"

医生说完，低下头，转身走了。

付亚莉心凉透了。但她就是觉得不能放弃，绝不！她也是做母亲的，她不能眼睁睁地看着一个小生命在飞机上被无情地夺走。

这时，机长已经站在她后面，她转身央求机长："机长，您让我想想办法，您让我再想想办法……"

付亚莉掩饰着内心的失望，从母亲怀中接过了婴儿。婴儿双目紧闭，头向下垂，四肢发凉，肌肉松弛，颈动脉已经没了跳动，呼吸几乎感觉不到了，心脏时断时续，跳动得十分微弱。

付亚莉脑子里闪过一个念头：会不会是呕吐物阻塞了婴儿细窄的呼吸道？对的！打开气道是至关重要的一步！凭着急救训练时掌握的理论和多年实践经验，付亚莉果断地把孩子呈倒立状抱好，左手掌心和左腿固定好孩子的头部和颈部，用前胸和右肩膀固定住婴儿已经瘫软的下肢，用右手掌肚向下一边推，一边一下一下试力拍打小孩的肩胛部。她不断重复着这两种动作，心中不停地告诫自己："勇敢些，再勇敢些，不能放弃，要坚持住，孩子一定会得救，一定能得救！"汗水渗出了她的额头，滴在婴儿的衣服上……

时针在令人窒息的空气中走动。3 分多钟后，孩子的嗓子内发出了"呼噜"

一声，类似男人打鼾的声音，虽然细弱，付亚莉却听得很清楚，不由得心里一阵狂喜，孩子有呼吸了！然后她又继续坚持做了2分钟，婴儿的脸颊就慢慢变粉了，然后嘴里一下子吐出大量像豆腐脑一样的呕吐物，婴儿活过来了！

这时，付亚莉忍不住哭了。

孩子妈妈在很窄的通道前面，扑通一下就给付亚莉跪下了。她泪流满面，嘴里不停地重复着一句话："你救了 Tiya（蒂雅），非常感谢你！你救了 Tiya（蒂雅），非常感谢你……"

孩子的手脚慢慢变得温暖起来，又经过了半个小时的抢救和观察，确认婴儿生命体征已趋于平稳后，付亚莉把孩子用毛毯包好交给了惊魂甫定的母亲。

在后来长达8个半小时的航程中，付亚莉不间断地观察着婴儿的体温、心跳和脉搏等状况，要求母亲尽量不要给孩子进食。保暖和睡眠是维持婴儿平稳现状的唯一有效的方法，为了给母女创造一个良好的相对安静的休息环境，乘务员们也放弃了休息，让母女二人在乘务员休息间内休息。TiYa（蒂雅）醒来了，睁大眼睛四下张望，小嘴不停地发出"咿咿呀呀"的声音，好像是在告诉大家她不再难受了。

飞机平稳地降落在旧金山机场，一场与死亡的斗争终于画上了胜利的句号。TiYa（蒂雅）的母亲在离开舱门口时，紧紧拥抱着付亚莉，两颗异国母亲的心紧贴在了一起……

当时机上有一位上了年纪的美国旅客目睹了这一切，对付亚莉说："小姐，你想过没有，如果你抢救不成功，这个婴儿死在你怀里的话，如果作为婴儿的监护人家长要对你提出异议的话，你有没有这种法律承担的意识呢？"的确，在法律条文异常繁杂，动辄打官司上法庭的美国，这是一个极其严峻而又现实的问题。付亚莉回答说："我当时一点都没有想过，我只想到我也是母亲，我一定要让孩子活，我要尽我最大的努力。"这位美国旅客听了，沉默良久，然后长叹一声："神圣的人性啊，还是中国空姐好！"

两个星期以后，美国的《世界日报》上登载了这件事情，孩子妈妈通过媒体表达了她对中国空姐的感恩之情。

2010年2月8日，CA1854，宁波飞往北京的航班。正值繁忙紧张的春运期间，带班乘务长黄萍带领乘务组忙着迎接旅客的到来。

登机后，一名怀抱小孩的父亲引起了黄萍的注意：他神情低落疲惫，怀抱一个大约两岁多的孩子，孩子身上插着导尿袋。黄萍立即上前关切地询问，原来孩子名叫阳阳，3天前刚刚被诊断出腹内长了9厘米大的肿瘤，焦急的父母现在是带着孩子到北京求医。小阳阳甜甜地喊着空姐们阿姨，活泼的样子惹人

怜爱。为了给孩子提供更好的环境并能及时得到乘务组的照顾，黄萍乘务长把他们的座位调到了12排ABC和13排ABC，并特别嘱咐普通舱空姐贾寅、常琬琼对他们多加关注。贾寅在起飞前特意对孩子的父亲说：“有事请您随时呼叫我们！”

飞机起飞后不久，普通舱区域乘务长周翔在巡视客舱时发现孩子的情况不好：嘴角发紫，哭闹不停，呼吸困难，便迅速将情况汇报给带班乘务长黄萍。黄萍赶过来察看情况后，一刻也没耽搁，立即组织乘务员展开了一场抢救生命的战斗。

“快！给孩子吸氧。”

“快！广播寻找医生。”

“贾寅、温蕾，你们两个严密关注孩子状况，及时与驾驶舱保持联系。”

在吸氧过程中，空姐贾寅一直用自己的手按住面罩为孩子供氧，然而，20多分钟过去了，孩子的病情并没有得到缓解。尽管客舱里不停地传来寻找医生的广播，却始终没有医生出现。

孩子的爸爸不停地对孩子说：“阳阳，爸爸妈妈爱你！爸爸妈妈爱你！”孩子泪流满面，用微弱的声音回答：“我也爱爸爸妈妈！”

此情此景，让所有在场的人都为孩子的生命捏着把汗！救护还在进行，乘务组在黄萍乘务长的带领下一刻不停，为挽救孩子的生命想尽一切办法。

为了争取抢救时间，黄萍乘务长征得了孩子父母的意见后与机组协商，机长决定在25分钟后降落到就近的济南机场。就在这时，孩子的病情又加重了，口吐白沫，气息奄奄。空姐贾寅拿着氧气面罩的手早已累得开始发抖，并且她已泪流满面，为了拯救孩子的生命，她要竭尽全力，绝不让花朵在自己面前凋零。她用颤抖的手使劲按压孩子的人中和虎口穴，不停地呼喊：“阳阳快醒醒！阳阳快醒醒！听到阿姨在叫你了吗……”但是没有任何反应。

孩子的生命体征变得越来越微弱，小嘴、小脸、小手发青，毫无血色。乘务长黄萍果断决定：“给孩子进行心肺复苏！”由于座位狭小，乘务员无法长时间控制姿势对孩子进行抢救，于是，乘务长黄萍和空姐常琬琼交替为孩子进行心肺复苏人工呼吸。这时孩子开始呕吐了，面对生命垂危的孩子，常琬琼，一名刚飞上蓝天不久的年轻空姐，毫不犹豫地冲了上去，口对口为孩子进行人工呼吸，直至飞机着陆。这一举动感动了飞机上所有的人，孩子的妈妈跪在了地上……

经过乘务组的全力抢救，孩子恢复了微弱的心跳，小小的他眼里含着感激的泪水。

飞机安全着陆后，救护车载着阳阳疾驶而去，空姐们的心并没有放下，她

们在默默地为孩子祈祷、祝福！旅客们也被深深地打动了，下机时，很多人特意来到客舱前部对乘务组表达自己的敬佩之情。此时，乘务员们的制服已被汗水浸透，洁白的衬衫上沾满了污物，但此时此刻在旅客心目中，她们是最美丽最纯洁的天使！

如果让老人和孩子对话，他们会说："作为生命，我们是一样的；作为生命的礼赞，我们都一起向空姐致敬！"

守护的使命，是如此重大，又如此感人。空姐的内涵，是如此厚重，又如此尊贵。

高空产子的天籁之音

杜甫有诗："此曲只应天上有，人间哪得几回闻。"唯天上才有的最动听的曲子是哪支？只能是在飞机上降生的婴儿的第一声啼哭。这是真正的天籁之音，确实是"哪得几回闻"。

然而，谱写和倾听高空产子的天籁之音，却一波三折，惊心动魄。这是在蓝天上打响的一场特殊的战斗，每一次新生儿的呱呱啼哭都是空姐们创造的人间奇迹。

2003年2月9日，国航"金凤"乘务组执飞CA939北京—罗马航班任务，停经米兰。飞机起飞6小时后，一名女旅客叫住乘务员，说："我肚子疼得厉害，大约10分钟疼一次。"经过简短的询问得知，这是一名孕妇，要到米兰去和丈夫团聚。张永德乘务长判断：坚持到米兰去分娩基本不可能了，孩子可能要提前降生。可当天飞机上又没有产科医生，情况十分紧急！

原来，这位温州籍孕妇的丈夫在欧洲工作，她这次打定了主意，就是想把孩子生到国外去。她已经临近预产期，而且前两天已经有些见红了，于是冒险登上飞机，心想到了米兰生孩子正好。由于这是她的头胎生育，没有什么经验，又存在侥幸心理，肚子已经疼得很厉害了，她还一直不停地说："我一定要坚持到米兰生孩子。"谁知孩子的降生并不以母亲的意志为转移，还是上演了高空产子的惊险一幕。

孕妇痛苦的呻吟牵动着机组成员的心，他们迅速启动紧急处置预案。机长高小山对乘务长说："此时距离莫斯科还有一个半小时，可以紧急备降莫斯科，你们做好处置工作，随时沟通情况。"考虑到头等舱没有客人，在乘务长的指挥下，乘务组专门安排人员作接生准备，大家把头等舱布置成了一个空中临时产房，消毒的毛巾、烧好的开水、毛毯、氧气瓶、急救箱、剪刀，一切物

品都准备就绪。

随着阵痛的加剧，孕妇忍不住大声呼叫起来。有过生育经验的乘务员李含、隋煜陪伴在她身边，进行产前消毒。这时，婴儿的头部已经露出，李含紧紧抓住孕妇的手一边安慰，一边帮助她用力，其他几名乘务员也随之做好上阵接替的准备。经过一个多小时的努力，终于，一个小生命在国航的飞机上诞生了！

这是中国民航史上第一个在国际航班上诞生的婴儿。

孩子的妈妈感动地说："是你们救了我，救了孩子，我要让孩子永远记住你们，你们帮孩子起个名字吧！"乘务长思考片刻说："她是在我们'金凤'这个集体里诞生的，就叫'天凤'吧！"

相同的一幕，一年之后在中国的南部天空，又出现了。

2004 年 12 月 12 日晚 9 点半，东航云南分公司 MU5813 航班由昆明飞往上海。这是一架波音 707 型客机，载有 109 名乘客。起飞 50 分钟左右，客舱中间的座位上，突然传出一阵一阵的呻吟。乘务员李冬梅一看，是 17 排 A 座的一名维吾尔族妇女捂住腹部发出的，脸色苍白。她赶紧上前询问，可是，这名维吾尔族妇女听不懂汉语。通过广播，找到了机上 5F 座的另一名新疆籍女士来担任翻译。这才知道，这名维族妇女叫再娜溥·买斯木，怀孕已经 7 个月，现在感觉腹痛难忍。

乘务长何敏判断，这名妇女很有可能要分娩。她一边向机长报告，一边安排广播寻找医生。机上鸦雀无声，但没有人站出来。

机长也判断这位妇女可能是早产，于是迅速作出备降长沙的决定，并且立刻联系地面，请求长沙急救中心出动医护人员。

时间一分一秒地过去了，大约 5 分钟后，机上广播再次响了起来：

"各位旅客，飞机上有一位孕妇马上要分娩了，急需有相关知识的医生和护士帮忙！"

然而，很不巧，飞机上没有医生和护士，只来了两位有过生育经验的妇女。这时，再娜溥痛楚的呻吟变成了撕心裂肺的喊叫。

孕妇的喊叫声令整个机组和全体旅客揪心。虽然机上 4 名乘务员何敏、李冬梅、刘笑羽、陈凡凡都没有当妈妈，其中刘笑羽、陈凡凡参加工作才半年时间，还是姑娘，但在这个时候，地面反复的严格培训发挥了作用。她们赶紧简单翻阅了一下《乘务手册》，乘务长何敏当机立断，将几名旅客安排到其他座位上，让孕妇在 17 排平躺下来。

此时的何敏，俨然成了一位战地司令官，她临阵不乱，果断地发出一道道

指令：

“去拿氧气瓶，让孕妇吸氧！”

“去拿毛巾、枕头、毛毯、塑料袋，做好临产准备！”

“握紧孕妇的手，让她别紧张！”

“……”

飞机急速向长沙机场逼近，还有差不多20分钟的航程，这时氧气瓶用完了两瓶，产妇变得异常紧张，呼吸困难，额头满是汗珠。乘务员们鼓励说：“不要放弃、不要停！自然呼吸，放松、放松！坚持、坚持……”

4名乘务员形成一道人墙加以保护，随着孕妇的一声喊叫，小生命迫不及待地露出头来。可是，险情随之发生了。脐带在婴儿脖子上绕了三圈半。这种情形，即使在医院生产也不多见。

前来帮忙的两位妇女积极出主意，希望赶快解开脐带。

飞机快速下降，跑道就在前方。

乘务长何敏轻轻用手探了探，脐带缠绕得并不很紧。她心想，如果缠绕得很紧的话，就需要立即剪断脐带，以免婴儿窒息。

说时迟，那时快，就在何敏用手试探后的一刹那，飞机起落架接地了，几乎与此同时，婴儿“哇”地哭出声来。看来是那飞机接地的轻轻一颠帮了大忙。机舱里立即响起了热烈的掌声，一些外宾也激动地大喊：“Good!Good!”

乘务员们用飞机上急救药箱里消过毒的三角巾将婴儿包裹好，旅客们纷纷帮忙，将并未脱险的产妇抬下飞机。这时，长沙急救中心的救护车已经守候在舷梯旁了。

对于孕妇乘坐飞机，航空公司是有严格规定的。据民航医院有关专家说，孕妇乘坐飞机是有一定风险的，影响孕妇乘机的因素是低气压、低氧、客舱内空间狭小等。一般情况下，预产期小于或等于4周的孕妇不宜乘机，而预产期大于4周的孕妇，则需视具体情况做相关体检。怀孕32周以内的孕妇，凭一份确认身体状况良好的体检病例卡和自己的有效证件可以乘坐飞机。怀孕32周以上的孕妇，需要到航空公司指定的医院内请医生开具相关证明，并注明是否需要特殊照顾。怀孕超过36周的孕妇，在乘坐国内短途飞机时，必须注明自己的预产期，规定是相当明确的。然而，话又说回来，即使属于孕妇违反规定乘坐飞机，一旦遇到机上分娩的紧急情况，乘务员还是应该有足够的能力保证母婴安全。

飞机在长沙备降后，全部旅客走下飞机，留下机组人员清舱。在耽误了一个多小时后，飞机重新起飞前往上海。

上海落地送走旅客，乘务员刘笑羽给父亲发了一条短信："爸，我刚到上海。知道吗？我们今天太伟大了。我见证了一个生命的诞生，我们为一个母亲在飞机上接生了一个孩子，备降长沙。母子平安！"

这条短信，刘笑羽的父亲一直保存在手机里，舍不得删除。6年后，我到东航云南分公司采访，何敏、刘笑羽等给我讲述了当年这个动人故事，刘笑羽当场让父亲发来当年的短信，于是我一字不差地记了下来。

采访何敏，虽然时隔多年，她回忆当时那惊心动魄的一幕，依然激动不已。她说："我们都还没有做妈妈的经历，一开始是有点紧张慌乱，一位新乘务员还吓哭了。但接下来我们整个乘务组配合很默契，多亏机组的及时协调，更要感谢机上全体旅客的支持配合，正是大家齐心协力，才保证了婴儿的安全出生。这次特殊的航班经历将永远保留在我的记忆里，难以磨灭。"

这次采访两个月后，经过种种周折，终于在新疆克拉玛依一幢居民楼内找到了再娜溥·买斯木和她6岁的女儿。再娜溥·买斯木谈起当年机上生产仍然对民航感恩不尽，她那长得异常漂亮、聪明伶俐的小女儿不住地说："我长大，也要当空姐，到处飞！"听说小姑娘对自己在天上出生引以为豪，每每对小伙伴们说："我和你们不一样，我是在天上出生的！"真是个活泼可爱的小精灵！

据不完全统计，在新中国民航的历史上，先后有4个婴儿在飞机上平安出生。按说，这不是本意追求的成绩，但确实又值得当做成绩来报告。个中滋味，只有亲手迎接了新生命的空姐，才能真正体味得出来。

经典案例之一：紧急迫降

上海虹桥。

机场的黄昏是美丽的。落日收起了最后的余晖，一抹晚霞渐渐隐去。一碧如洗的天空，开始镶嵌上了几颗亮晶晶的星星。跑道灯亮起来了，宛如银河。

由上海飞往北京的东航 MU586 航班，一架编号为2173，载着120名乘客和17名机组人员的麦道-11型飞机，在夜色中腾空而起。

时间是1998年9月10日晚19时38分。

乘务长徐焕菊坐在属于她的位置上，等飞机爬升到预定高度转入平飞后开始客舱服务。3分钟后，飞机爬升至900米，该收起落架了，这时，徐焕菊听到了两声不同于以往的声音，她感到有点儿奇怪。作为飞行了23年的老乘务员，她不但对飞行的时间、高度、程序很熟悉，就是对收放起落架的声音和震动，也很敏感。

坐在翼上舱3L、3R出口旁的两名乘务员也感觉异常，她们听到了平时飞行

从未听到过的奇怪风声。后舱的乘务员同样感觉不对劲，飞机已起飞数分钟，该为旅客分发报纸了，但系上安全带的信号灯却始终没有熄灭。

她们的感觉都是对的。飞机起落架出了问题——前起落架收不上去，信号指示灯发出了刺眼的红色警告！

但是，一开始，驾驶舱并没有把情况立即通知乘务员。因为不到万不得已，不能轻易惊扰旅客。

机长倪介祥，53岁，飞行37年，飞过初教六、伊尔-14、伊尔-18、波音707、Bae-146、麦道-11等各型飞机，飞行总时间11858小时，获得教员这一飞行最高资格，加之他曾经正确处置过波音707型飞机起落架放不下来的故障，因此，此次遇到前起落架亮起红灯的特情，心中并不慌乱。他把情况向塔台报告后，请求按照检查单程序再做一次起落架放、收的动作。塔台同意了。

倪介祥与副驾驶严宝弟、副驾驶兼通讯员鲁舸、机械员赵永亮一起，完成空中转向动作并继续做收放检查。离第一次收起落架11分钟后，亦即19时49分，空中第一次放轮，前轮、主轮和中央轮的四个绿色信号灯全部亮起。这一片绿色，带给机组人员一丝安慰和欣喜。但是，两分钟后，当再次收轮时，主轮收上，前轮的红灯又闪亮了，而且怎么也不灭，形态页上同时发出红色警告！

机组再次与塔台联系，请求返航。

塔台同意了，并迅速指挥其他飞机避让。

乘务长徐焕菊询问机组情况，机械师赵永亮告诉她，飞机前起落架故障，需要返航。

徐焕菊一听，心里“咯噔”一下。但她随即镇定下来，按照应急预案，有条不紊地开展工作。她先拨通各舱的电话，告诉乘务员们，暂缓服务，把该收的东西收好，该扣的东西扣牢，飞机要返航。随后，她用柔和的声音，作了客舱广播：“女士们、先生们，我们抱歉地通知大家，由于飞机前起落架的故障，飞机不能按时到达北京，现在需要返航，请大家系好安全带……”

客舱有些骚动。旅客们注视着客舱中电视屏幕上飞机飞过的航线，显示出一道又一道的红线。乘务员们一边做各种准备工作，一边安抚旅客，耐心加以解释。

客舱随即安静下来。遇到这种情况，旅客们都通情达理，会听话地保持安静，一切任凭机组处置，服从空姐指挥。因为他们明白，这是唯一正确的选择。

机组并仍然没有放弃排故的最后努力。机械师赵永亮建议，使用应急程序，进行人工紧急放下起落架。机长倪介祥同意，然而实施的结果，没有奏效。

这种飞机设计有三套放起落架的措施。两套使用液压系统放起落架，两套失效后，还可以使用人工方法。现在，这三套方法都用过了，前起落架故障仍未排除，事态一下子变得严重起来！

此时此刻，机组仍心存希望：会不会是由于短路或者接触不好出现了假信号？这种情况过去也曾发生过。唯一的办法，是现场观察，用肉眼看看起落架是不是真的没有放下来。

赵永亮来到公务舱，在徐焕菊的帮助下掀开地毯，试图从观察孔里察看起落架的状态，但什么也看不清楚。

机组再次报告塔台，塔台指示：在空中盘旋等待并做进一步检查和处理。事后有关部门的《调查报告》中这样写道：

> 在有关技术部门指挥下，机组采取了多种方案：
>
> 1. 三次低空通场，地面观察人员证实前轮未放下。
>
> 2. 多次重复正常收放和备用收放起落架程序。
>
> 3. 分别关断三号和一号液压系统，靠重力放前轮。
>
> 4. 派机械员进入电子舱，打开前起落架舱的小舱门，证实前轮在靠近收上位，舱门的开度约为20~30厘米，并用斧头敲击轮胎。
>
> 5. 将起落架手柄放在放下位，用大坡度盘旋、急上升、侧滑等方法，进行甩放。
>
> 6. 进行了两次试着陆，试图靠震动作用放下前轮。
>
> 采取了以上多种措施，仍无法将前轮放下，最后决定按照预定的方案，在喷洒泡沫的跑道上实施迫降。

一圈、三圈、五圈……带轮飞行的586号航班，已经在天空盘旋了3个多小时。油已经不多，所有的办法都用尽，最后只有迫降了。前起落架放不下来，迫降，就意味着飞机要靠主轮着地，机头擦地，在高速降落的过程中，机头与跑道摩擦，非常容易起火乃至引起机身解体。迫降的危险性，实在是太大了！

徐焕菊非常清楚，迫降，对于她们乘务员来说，是生死考验。如果说飞机的安全交给机长倪介祥他们的话，那么客舱旅客的安全就交给她们13名乘务员了。

此时的虹桥机场，笼罩在一片临战的紧张气氛中。上海市委、市政府的主要领导赶来了，在家休息的东航各级领导赶来了，300余名武警官兵、200余名公安干警、400余名各类专业技术人员严阵以待，59辆消防车、20辆救护车、10辆特种车布置到位，跑道上一条长500米、宽30米的泡沫防火带喷洒完毕，

机场已经关闭，15架次航班进行避让……

已经闻讯的机组的家人，站在自家的楼顶，仰望天空，不住地擦着眼泪，心中暗暗祈祷。

地面上这些情况，17名机组人员当然不可能想到和看到。眼下他们所要做的，是沉着冷静，恪尽职守，密切配合，确保迫降成功。

驾驶舱内，机长倪介祥对机组人员的位置和分工作了安排。耳机里，在东航地面指挥中心进行现场指挥的飞行部总经理周礼国，以冷静的口吻向机组作了一系列技术指导后，又以平和的声音对倪介祥作了一番鼓励："不要太紧张，这个动作不是特别复杂，注意飞机的姿态就可以了。现在油剩得不多了（意思是起火爆炸的可能性小了），飞机带着主轮迫降，危险性不是很大的，如果操纵得好的话，连方向都不会偏的。"

这时，乘务长徐焕菊被召到了驾驶舱，耳机里传来客舱部副经理王淑华的声音。她对徐焕菊交代说，把旅客尽力安排在中舱门和翼上舱门之间，以方便旅客撤离。她特别强调旅客撤离时不要使用4L、4B机门，因为，这两个门在飞机尾部，飞机迫降时，前起落架放不下来，机头擦地，尾部会翘起，位于尾部的4L、4B机门的应急滑梯可能会接不到地，旅客滑下去时可能会摔伤。最后，她鼓励徐焕菊说："你是老乘务员，一定会成功的！"

回到客舱，徐焕菊镇定自若地拿起了话筒："女士们，先生们：现在机长决定进行陆地迫降，我们的飞机无大的危险，我们全体乘务员都受过良好的训练，我们有信心、有能力保证全体乘客的安全，请您听从乘务员的指挥。现在请大家摘下领带、手表、项链、戒指及锋利物品，放在您座椅前面的口袋里，飞机落地后，请不要急于站起来，听我的指令再解开安全带……"

紧接着，徐焕菊吩咐第二乘务长刘文带好旅客舱单等有关文件，又嘱咐乘务员戴益遵下飞机时带上飞机上的药箱。

随即，徐焕菊接通了全部内话系统，向12名乘务员下达了最后的指令："全体乘务员听到后请回答，现在我下达命令，飞机一接地，大声喊'低下头，弯下腰，全身紧迫用力'的口令。飞机落地后，可能会出现火情、爆炸、飞机解体，无论发生什么样的情况，都不要慌张，一定要沉着，飞机完全停稳后，迅速检查窗外情况，有火情，绝不能打开机门，4L、4B门不要打开，开门请听我指令，手要把住门边把手，防止被推下飞机，旅客脱出后，请大家组织客人，清点人数，查看伤势，听清楚了吗？"

"清楚！"乘务员齐声回答。

随后，乘务员们分头进行迫降前的准备工作。挑选出一些援助者，反复向



英雄空姐

受伤空姐在调养





英雄机组合影

他们交代协助工作内容。用中英文两种语言广播，向旅客讲解一遍防冲击姿势，对应急撤离的门和路线进行明确分配，一招一式地教旅客自我保护的姿势。乘务员走到每一个旅客面前，反复问："你听清楚了吗？""你会做吗？""请你做一遍给我看！"

在确认每一位旅客都会做这些动作之后，乘务员再一次检查了旅客们的安全带是否系好，身上、身边是否还有妨碍逃生的物品，行李舱是否关牢。这一切，在很短的时间内完成后，乘务员们回到了各自的座位，系好安全带，等候那决定命运的一瞬间。

飞机的速度越来越慢，高度越来越低，跑道灯就在眼前。此刻，客舱内的空气几乎凝固。

22 时 58 分，已经清楚地看到跑道上泡沫的倪介祥，全神贯注地操纵着飞机，主起落架准确无误、轻盈无比地落到了跑道上。

几乎与此同时，客舱中响起了乘务员们震撼人心的口令声："低下头，弯下腰，全身紧迫用力！ HEADS DOWN! BRACE!"

由于飞机第一下落得十分平稳，有的旅客以为危险解除了，高兴地站起身拍起手来。乘务员大喊：'快坐下！还会有撞击！"话音未落，飞机猛然一震，向前冲去。旅客们清醒过来，立即重新采取了防冲击保护姿势。

飞机像脱缰的烈马，四五次猛烈的冲击后，客舱中的电源突然中断，应急灯亮了起来，舱内迷漫起剧烈摩擦后产生的焦煳味。

飞机在滑行了 380 米后，停了下来。机械员赵永亮摁响了紧急撤离的按钮，客舱里响起了"哗，哗，哗"的急促声音。

徐焕菊立即起身向窗外察看，没有着火。她迅速抓起身边的话筒，下达指令："撤离——撤离！"

早已严阵以待的乘务员们动作麻利，6 个舱门出口的应急滑梯瞬间被打开。

"快！跟上！跳！滑！"

"JUMP! SLIDE!"

120 名旅客在乘务员的指挥下，飞快地从充气滑梯上滑下。1 分钟之内，旅客从 6 个滑梯全部撤离了飞机。除 6 名旅客和 3 名乘务员因 3 号滑梯放出后被缝翼开口部位刺破漏气而受轻伤外，其余全部安全。

最后离开飞机的，是机组人员及机长。

事后查明，造成前起落架故障的原因是起落架锁连杆螺栓折断丢失，系制造质量原因。

这次紧急迫降的巨大成功轰动中外民航界，在社会上激起强烈反响。机组

及空姐们的出色表现赢得高度赞扬。旅客李祖山要求把东航赠给他们的1000元转给机组，他说："乘务员的临危不惧和舍己为人的精神令我万分感动，她们的有效指挥使机舱里大家团结如一人，保证了迫降成功。"

东航决定授予倪介祥机组"飞行安全标兵组"称号，授予徐焕菊乘务组"客舱安全标兵组"称号。

历史记下了这些"客舱守护天使"的英雄名字，让我们再重述一遍：

带班乘务长徐焕菊，后舱乘务长舒晔，中舱乘务长刘文，乘务员季蓉华、胡骏奕、戴益遵、陶冶、阮佳、陆轶颖、蔡沙里、罗薇、吴颖、周竹青。

经典案例之二：单发着陆

人们总以为飞机在天上飞，前不着村，后不着店，安全可忧。实际上，在所有的交通工具中，飞机是最安全的。

据联合国公布的数据，每10亿名旅客里程数的死亡人数比例排序为：摩托车96.9，步行36.2，自行车33.6，轿车2.6，卡车0.6，轮船溺水0.3，公交车或长途汽车0.2，飞机0.1。

中国民航局在一份发展报告中称：2007年，全球每百万次飞行发生有人员死亡的空难事故为0.4次，按这个概率算，250万次飞行才发生1次死亡性空难，假使有人每天坐1次飞机，要6850年才遇上一次空难。

然而，世界上没有完全绝对的东西。由于各种原因，飞机在空中突然发生机械故障的事情还是难以完全避免。一架飞机涉及动力装置系统、飞行操纵系统、起落架系统、飞行管理系统、液压系统、自动控制系统，还有通讯系统、仪表系统、导航系统、燃油系统、警告系统、电源系统、防冰排雨系统、空调系统、氧气系统、照明系统等数十个系统。一架新型波音737飞机由36.7万个零部件构成，大型飞机的零部件甚至以数百万计。在现阶段的科技水平和人的素质条件下，要让这些系统和零部件在飞行过程中绝对不出一星半点问题，确实很难。这个时候，就是考验机组成员，包括空姐的时候了。

1999年8月18日，当时的云南航空公司执行由北京返回昆明4122航班任务的主任乘务长方婷她们，就碰上了这样罕见的特情。

这是一架满载旅客的大型宽体客机波音767，飞机起飞后1小时15分钟左右，正在送餐食的时候，突然听到"砰"的一声闷响，飞机开始不停地剧烈抖动，机舱内灯光瞬间熄灭了。正在头等舱服务的主任乘务长方婷、资深乘务员谢东云、中舱乘务长赵慧、后舱乘务长赵格尼她们立即意识到，不好，飞机出事了！

“快，收餐盘！”方婷、谢东云异口同声。

“立即检查，系好安全带！”赵慧吩咐。

“赶紧把车拉回去！清理通道！”赵格尼下令。

不约而同，头等舱、中舱、后舱的9名乘务员在同一时间立即行动，她们首先大声请所有旅客立即系好安全带，然后，以最快的速度回收旅客的餐盘，收起小桌板，调直座椅靠背，清理出口和通道。回到服务舱后，她们几乎是一口气一连贯地收好了所有用品，扣好了柜门，切断了厨房电源。她们所做的这一切，都是为了准备应急撤离。

旅客全都听到了那声令人心悸的巨响，感觉到了飞机突然出现的剧烈抖动，有人还通过舷窗看到了火球和飞机上往下掉碎片，于是纷纷紧张地询问乘务员，“出什么事了？有没有危险？我们怎么办？”

乘务员中，包括飞行了12年的谢东云和飞行了9年的方婷，都是第一次遇到空中特情，她们的心情同样紧张。但在表面上，她们神色不变，声音不慌张，表现很镇定：“请大家扣好安全带坐好，听从我们的安排。我们正在等待机长通知，我们能够保证每一位旅客的安全。”

主任乘务长方婷按照应急情况的处置预案，适时进入驾驶舱请示，但眼前的气氛和情景令她不敢马上问话，生怕干扰了飞行员。只见驾驶舱内的警报仍在响着，机组也在紧张有序地操作。机长殷克明正紧握操纵杆并与地面联系，副驾驶李军军正在查阅“检查单”。方婷见驾驶舱内有些可移动的物品，便立即进行了清理和固定。

这时，副驾驶李军军已完成手中的工作，方婷立即询问：“怎么回事？”

李军军：“右发超温，已关闭右发，准备备降西安。”

方婷请示：“需要做紧急撤离吗？”

机长殷克明接过话茬，答复：“安全是有保证的，不用紧急撤离。”

看到正副机长沉着冷静，方婷充满了信心：“那好，我去通知。”

随即，广播中响起了方婷镇定而柔和的声音：“女士们先生们，我们的飞机由于机械故障将备降西安咸阳机场。飞机的安全是有保证的，我们每年都进行应急训练，有信心处置好，请大家不要惊慌，一切听从乘务员的安排。”

适时的广播，给旅客们服了一粒定心丸。

方婷又从前舱到后舱巡视一遍，见旅客们都很听话地系好了安全带，全舱鸦雀无声，但一个个都脸色紧张。她交代中舱、后舱两名乘务长：飞机目前无太大危险，安全有保证。但不排除特殊情况，如有特殊情况，我将及时通知大家。

与此同时，方婷头脑中迅速将训练中的紧急撤离回忆了一遍，以备万一。

方婷又迅速进入驾驶舱，向机长汇报了准备情况，再次询问："要不要紧急撤离？"

殷机长肯定地回答："不要。你看，机场都能看到了！"

方婷看到了机长回答时露出的一丝笑容，心里感到踏实多了。她转身走出驾驶舱，又向旅客做了个飞机安全有保障的简要广播。

随后，又一个雄浑自信的男中音响了起来："各位旅客，我是本架飞机的机长殷克明，我们的飞机由于机械故障，将马上备降在西安咸阳机场。飞机有把握安全着陆，请旅客们放心！"

这时，飞机的剧烈抖动已经慢慢缓解下来，对准跑道降低了飞行高度，不多时，旅客们盼望已久的轻轻一颠发生了，飞机平安降落在咸阳机场。就在飞机起落架接地转入滑行的一瞬间，客舱里 254 名旅客沸腾了，掌声像大海的波涛，一浪高过一浪。乘务员们也情不自禁地拍起了巴掌，一个个眼里却含着泪花。

先前飞机发出巨响，机身剧烈抖动时，头等舱一位外国旅客紧张极了，他脸色变得十分难看，不住地颤抖着说："我有两个女儿……我很爱妻子……这是我第二次来中国……"头等舱乘务员谢东云用英语安慰他说："先生，不要紧张，我们都是训练有素的，你会安全的！"并请邻座一位懂英语的中国男旅客照顾他。飞机落地后，谢东云看到，那位中国男旅客一直紧握着那位外国旅客的手，为他传递着安慰、关怀与勇气。待飞机停稳，谢东云来到他们面前，向那位中国旅客深鞠一躬，说："谢谢您！"

事后检查，飞机右发一个叶片脱落，把其他叶片全部打碎了。谁看了谁都会倒吸一口凉气。

泣血的杜鹃

就像战争年代虽然已离我们远去，但黄继光舍身堵枪眼、董存瑞手托炸药包巍然屹立的形象依然活在我们脑海里一样，空姐危难时刻勇敢无畏的身影，也一直留在人们的记忆里，激发着人们的感动和敬意。

这已是 20 多年前的事了。

1989 年 8 月 15 日。上海虹桥机场。

下午 3 点 45 分，一架民航华东管理局江西飞行独立中队安 -24 型 3417 号飞机，载着 32 名旅客，离开停机坪滑向跑道。这架飞机执行的是 5510 航班，即南昌—上海—连云港往返任务。下午 2 点 59 分从连云港返回，在上海落地做

短暂停留后，3点46分由上海飞往南昌。

乘务员刘毓峰、刘丹娇像往常一样，做完起飞前的安全工作，检查完旅客的安全带后，按照规定动作回到后排的座位坐好。

滑跑，加速，离地……飞机有些坡度，像要转弯。“怎么这样早就转弯了？”敏感的乘务员刘毓峰感觉异常，还未来及细想，机体已经坠落，并飓风似的向前冲去。她只从舷窗向外瞥了一眼飞闪而过的跑道、草地，就听“轰”的一声巨响，一切她都不知道了。

不知过了多长时间，刘毓峰苏醒过来。此时，她的安全带已经崩断，客舱内如同黄昏，污水涌满客舱，淹到她的胸部，她的呼吸变得困难起来。

她猛然意识到：“飞机出事了！”

她吃力地站起来，使劲喊着另一名乘务员刘丹娇的名字，可是没有应声。

这时，她还不知道，飞机刚起飞，上升到12米左右便迅速下沉触地，冒起一股浓烟，向前冲出跑道和安全道，越过9米宽的护场沟，一头扎进一条距跑道头240米，宽30米、深3米多的小河里。坠河飞机的姿态非常吓人，它以30度左右的俯角，箭头般斜插在水中，尾部行李舱门高出水面，但距岸边还有2米到3米。

她吃力地站起来，忍着左肩锁骨骨折、身上多处受伤带来的一阵阵剧痛，来到行李舱门前，她要打开舱门。但是，由于舱门已经变形，打开非常吃力。她使出全身的力气，好不容易打开了，由于机身倾斜，拉开的舱门又自动关上了。

她又返回客舱，看见从水中站起一个高个子乘客。她一惊，“还有活的！”她连忙对这位乘客说：“你不要紧张，飞机出了点事，很快就会有人来救我们。”她用脚钩住座椅腿，手拉行李架，不断地重复着：“不要害怕，我扶你过来，我扶你过来。”

两个人搀扶着艰难地移动脚步，总算走到了后舱。这位乘客腰椎已经受伤，再也坚持不住，不由自主地坐在了地板上。刘毓峰又是鼓励又是求援地说：“你不能坐下，你是男同志，力气大，要帮助我把后舱门打开。”

舱门终于打开了。刘毓峰又返回客舱，她甩掉脚上仅有的一只鞋，一边大声呼喊着：“丹娇！丹娇！”

还是没有应声。

刘毓峰一边大声喊叫，一边在水中摸索着。突然，她摸到一个人，使劲拽起来，一看，那人全身都是黑色污物，脸上浸着血迹，一副呆痴的样子，嘴里喃喃着：“怎么回事？怎么回事？”刘毓峰听出是刘丹娇，大声对她说：“丹娇，

你不要害怕，飞机出了点事，我扶你到后舱去。”身负重伤的刘丹娇没有一点反应，刘毓峰扶着她走了两步，她一下坐在水里，污水又漫过了她的头。刘毓峰一把拽起她，哭喊着：“丹娇！丹娇！没事啦！你醒醒，醒醒啊！”刘丹娇终于被拖到安全的地方。

刘毓峰的左肩刀割一般剧痛，满脸说不清是汗是泪是污水。但她的职责告诉她，不能停下来，还要救人！

她返身又回到客舱，手摸脚探，拽起一位女乘客。她咬紧牙关，把女乘客搀扶到后舱。

接着，她又第四次返回客舱，费力地救出两名男乘客。

这时，她到了行李舱的门口，看见岸上过来许多人，她对着岸边大声哭喊：“快救人呀！救人呀！很多旅客和飞行员在里边！快救人呀！”

岸边围观的人们如梦初醒，他们纷纷找来东西搭起“便桥”，进到客舱里紧急救援。

只有刘毓峰熟悉飞机客舱内的结构，她指点着飞机的各个部位，带人几次在客舱的水中摸索。人们看到这位姑娘身负重伤，已经坚持不住，快要倒下了，都要把她拉出去。她抱住门框哭着说：“不，我不能走，好人们哪，快去救旅客，救机组！”

人们被这位姑娘的坚强和责任心打动了，人们立刻冲进了客舱。

救护车终于到了。当刘毓峰被抬到车上，准备紧急送往医院时，她还挣扎着说：“不啊，我不能走啊！还有旅客和机组，我不能走……”

她那杜鹃啼血般的声嘶力竭的呼叫，强烈撞击着现场每个人的心房，多好的忠于职守的乘务员啊！

这次事故，除了2名乘务员、4名旅客幸存外，其余34人全部遇难。事故的原因是，右发高压燃油泵传动轴空中断裂，导致起飞时右发停车。

空难发生，刘毓峰，这位22岁的中国空姐的身影，深深铭刻在现场每个人的心头。

事后，中国民航局颁发“嘉奖令”，授予刘毓峰“中国民航模范乘务员”称号，记一等功一次，晋升两级工资。同时，全国民航团委授予刘毓峰“全国民航优秀共青团员”、“全国民航新长征突击手”称号。

这也是17年前的事了。

1993年11月13日，中国北方航空公司一架麦道-82型B2141号飞机执行沈阳—北京—乌鲁木齐航班任务，在乌鲁木齐机场进近过程中撞高压线坠毁，

飞机断裂烧毁，机上旅客92人，其中8人遇难，机组10人，其中4人遇难。这一严重事故，留下了驾驶员调错高度表，落地时能见度低，在压过来的一团浓雾下操纵不当的惨痛教训，也留下了乘务组（4名空姐，1名男乘）在空难降临时的英勇行为。

飞机下降过程中，一切正常。全体乘务员完成下降前的客舱安全检查后，按照规定回到自己的位置坐好。乘务长宋雯和头等舱乘务员晓晴并排坐在前登机门旁乘务员座位，背靠驾驶舱方向，面朝客舱。眼看还有1分30秒就要落地了，然而就在此时，灾难降临了！

飞机出事往往猝不及防。参加飞行已7年的乘务长宋雯，瞬间感觉"不好"就出事了。醒来时，她发现自己躺在地板上，无法站起来，但意识还是清楚的。有两位男旅客跑到前面来，急切地问机舱门怎么打开？宋雯告诉他们，拉起舱门把手往外推门。旅客开始没有打开，被瞬间震昏又从朦胧中醒过来的头等舱乘务员晓晴，感觉有人慌乱地跑过来开门，她的眼睛看不清，便手指着右1号门说："往上提，往外推！"说完又昏迷过去了。

两个旅客打开右1号门后，说要救宋雯出去。但宋雯的腿和脚被卡在左1号门的门缝里，从颈椎到腰椎、骨盆、脚骨全都骨折了，无法动弹。她的感觉是飞机就要爆炸了，自己活不过来了，就让旅客快跑，快去救别的旅客。

出事的飞机是从中间断裂的，许多旅客一个个从那里跑出去。人们的注意力，也都集中在飞机的中间位置。

前舱的晓晴再次醒来时，发现已不在飞机里，而在旁边的一块麦田里。救她出来的是一位正开车路过的司机师傅，是他和另外三个人一起把晓晴救出来的。晓晴旁边有一个女旅客，她的脚都扭曲了，哭诉着："怎么办哪？"晓晴说："你赶快跑，跑不了就爬吧，尽量离飞机远一些！"女旅客说："那你也跑吧！"但晓晴的腿都扭到身体后面了，根本无法动弹，只能无助地在那里躺着。

不为人所注意，被死死卡在门缝里的宋雯，本来已经绝望。这时响起了匆匆的脚步声，上来两个人，是途经此地的民工，说一定要救她出去。争分夺秒，怕飞机爆炸，情急之下，他们只好硬往外拽，她的臀部、下身都撕开了，流了许多血，左脚表皮全部脱落，脚踝骨全脱位，右脚也是半脱位。但总算把她救出了飞机，而她此时已经不省人事。三四天以后，她才在乌鲁木齐空军医院里苏醒过来。

后舱王彤是才上飞机半年的新乘务员，坐在飞机尾部的乘务员座位上。飞机出事的那一刻，她出现了短暂的昏迷，醒来时，发现客舱已经断裂，自己躺在过道上，有人踩着她的脸和身体往外跑，脸上已经满是鲜血。客舱里的人跑

得差不多了，旁边一个老大爷的安全带没有取下来，对她说："姑娘，能不能帮我取下这个带子？"她挣扎着起来，使劲才帮老大爷解开安全带，对老大爷说："赶快下飞机！赶快走！飞机要爆炸了！"这时一个小女孩哭着说："我怎么办啊？"王彤大声说："赶快下飞机！"几个旅客赶紧从飞机断裂处往外跑。王彤从飞机缺口处下来，因为脸部肿大视线模糊，腰和小腿骨折了，自己无法行走，她在两名旅客搀扶下，走到了安全地带。

左2号门乘务员张蓓是航空公司招收的第一个大学生乘务员（她是沈阳大学优秀毕业生，原分配到政法职业高中当教师），参加飞行仅一年，她坐在左2门区的折叠式乘务员座位上。由于她的座位是在客舱的通道中间，旁边就是旅客，所以每当她坐在这个座位上时，都会认真地系好肩带和腰部安全带，以为旅客做好遵守安全规定的示范。事后回想，如果她不是系紧安全带，后果不堪设想。

飞机触地的瞬间，她看到舷窗外民用的小房子，还感觉很奇怪。但不容她多想，她已经从乘务员的座位上冲下来坐到地上，感觉到折叠椅座板重重地打在她的背上，很快进入了短暂的昏迷，眼前一片漆黑。恍惚中她忽然意识到，"飞机出事了！紧急出口就在我的左手边！"她两眼朦胧地摸到飞机左2号门，顾不上背部的剧痛，闭着眼睛把挡在机门前的餐盒袋子塞到服务间里面，用力打开了舱门。一阵刺骨的冷风吹来，她顿时清醒了许多。她看到飞机坠落在一片麦田里，离地面只有1米左右的高度，立即意识到问题很严重，因为起落架的高度也不止这些。

这时男乘务员走到她身后，他鼻子、嘴角流着鲜血，说："飞机出事了！"她想起培训时学到的知识，飞机坠毁后可能会发生爆炸，心想一定要尽量救人出去，能救一个是一个。她光着脚，鞋子不知何时被甩丢了，和一名女旅客扶着右腿受伤的男乘务员从飞机上下来，到达一个离飞机残骸较远的地方。

这时的张蓓，一刻也没有忘记自己的职责。她把外套脱下来交给这名女旅客，对她说："您可以把鞋子借给我吗？我要回到飞机里去，您可以站在我的衣服上等候救援。"

就这样，张蓓身着单薄的衬衣和小马甲，穿着借来的鞋子朝飞机残骸那边跑去。飞机坠落在一个工厂附近，当地有许多不懂事的小孩往飞机跟前跑，在那里围观。张蓓大声制止："孩子们，危险！危险！别往那里跑，飞机要爆炸了！"

这时飞机里面陆陆续续有人逃出来，不少旅客受伤很严重。她想："我应该做些什么，下一步还应该做些什么，我一个人肯定不行，一定要设法向民航机

场报告，让他们知道飞机出事的位置。”

那时不像今天有手机，打电话只能到电话亭或者单位办公室。她看到远处有辆货车通过，边跑过去边喊，请司机带她到一个有电话的地方。最后费尽周折，这才先后拨通了 110、120 报警和求救，并向乌鲁木齐机场作了报告。

她的报告十分必要。因为当时乌鲁木齐机场失去飞机的通讯联络，正在紧急查询。飞机坠毁后，有救火车赶到现场，但是都无法开进麦田里，只有机场的专用车才可以解决问题。

打过电话，司机说：“我把你也送到医院吧！”在空军乌鲁木齐医院，她看见身受重伤的晓晴躺在担架上被往病房里抬，嘴里一直说：“蓓儿，我冷，我冷！”她又脱下身上的马甲给晓晴盖上。“我还能做些什么？我还应该做些什么？”尽管她只剩一件衬衣，一条薄裙子，穿着旅客的鞋子，而气温已是零下，天上开始飘雪花儿，她还是顾不上寒冷，跑到邮局打电话向远在千里之外的自己所在的航空公司报告了情况。

后来，国务院领导罗干、民航局局长蒋祝平和公司总经理到医院看望伤员，罗干指着张蓓对几位领导说：“这个女孩表现很好，要重奖！”

过后回到沈阳，单位领导让张蓓讲讲她在危险时候是怎么想怎么做的，她只简单地说了这么一句：“这是我应该做的，是做人的本能和乘务员的天职。”

2007 年，南航资深空姐徐淮平编写《空乘培训案例汇编》时，谈及这个案例，满怀深情地点评说：“请 2141 机组的乘务员重新回忆往事，就像再次揭开已经痊愈的伤疤，我可以体会到她们内心的感受。每当我打开记录的笔记，我的心都会再次受到感动。在坠机发生后，她们每个人都尽力去履行一个乘务员的职责，她们从昏迷中醒过来时，想到的是要打开舱门，是通知旅客逃生，是把生的希望最先给予旅客，是救助他人，是向 110、120 报警，是向组织报告。这一切都发生在短短分秒之中。那时她们也就是 20 岁左右的青年，多么可亲可敬！乘务员们无私无畏的行为，抢救了旅客的生命，赢得了国家和社会的赞誉。”

这些经历过劫难的空姐们后来的情况怎样呢？当时结婚刚两年，才二十四五岁，还没有孩子的宋雯，尽管负伤最重，经过多项治疗还是勇敢地站了起来。后来她还学会了开汽车，一个人可以从家里到乘务队上班。2001 年，她怀上了孩子，剖腹产下一个健康的男婴。晓晴、王彤和那名男乘在沈阳军区总医院成功做了手术。晓晴后来考入民航管理干部学院乘务系学习，她于 1996 年结婚，3 年后喜得贵子，现在客舱部团委工作。张蓓后来在北京 305 医院进行了康复和心理治疗，身体恢复后，她又重上蓝天，飞了一段时间。后来由于身

体的原因，她基本上不飞了，在乘务分部做些地面工作。[1]

顽强而艳丽的生命之花，因中国空姐的高尚而迎风怒放！

面对枪口与匕首

面对特情，需要的是勇敢和镇定。预防特情，则需要机警和细致。这几样素质，对于一名合格的空姐来说，都是绝对必须的。

有这样一个人们经常提起的案例：1984 年 9 月 3 日，民航北京管理局第一飞行总队乘务大队乘务员邱霞、杨清海，在执行 CA981 航班任务时，发现机上厕所产生烟雾。她们立即跟踪检查，反复寻觅，终于在厕所的垃圾入口处发现一支白色过滤嘴烟头，烟头仍在燃烧，已经引燃了手纸。她们及时将火扑灭，避免了一次可能发生的严重事故。作为奖励，飞行总队给两位空姐各记一次三等功。

乘客危及飞行安全，分为无知、无意和蓄谋、策划两种情况，二者的性质是截然不同的；但无论面对哪种情况，都需要乘务员保持高度警觉，并随时随地注意细致观察，这就是所谓的安全意识和安全弦。今天，对付从陆地、水上到空中的恐怖犯罪，是全世界面临的严峻课题。对于航空公司来说，反恐，最主要的就是预防劫机、炸机。前几年，两名美国人在其所著《机舱安全防范实用指南》一书中提供了这样一组数据：1967—1976 年 10 年间，全世界共发生劫机事件 385 起；1977—1986 年 10 年间，全世界共发生劫机事件 300 起；1987—1996 年 10 年间，全世界共发生劫机事件 212 起。在这样高的劫机频率中，1992—1998 年 7 年间，美国并没有发生一起劫机事件。放心吗？值得庆幸吗？然而，2001 年发生的“9·11”事件，被劫持的 3 架民航客机，2 架袭击并撞上了纽约世贸中心大楼，1 架袭击并撞上了华盛顿五角大楼，造成 2998 人罹难，把一切都翻了个底朝天！[2]

美国“9·11”事件发生后，全球反恐形势日趋严峻。当今世界，已经没有任何一家航空公司敢对反恐掉以轻心。因此，在各国航空公司所进行的一系列训练中，反恐训练是其中最重要的内容。

一个不争的事实是，一旦发生犯罪分子劫持飞机事件，空姐往往首当其冲。关键时刻，危机关口，空姐如何面对？机组怎样处置？在确保人机安全和粉碎犯罪阴谋二者尖锐对立的情况下，孰轻孰重？在这些问题上，中国空姐经

---

[1] 徐淮平编《空乘培训案例汇编》，文中乘务员均系化名。

[2]〔美〕克卢瓦·威廉斯　史蒂夫·沃尔特里普《机舱安全防范实用指南》，中国民航出版社 2007 年版，第 78 页。

受过严峻考验，有过惊心动魄的经历，也积累了极其深刻的正反两方面的经验教训。为了阐述清楚在反劫机问题上国际通行的准则，国家的方针政策，领导的基本要求，机组的处置原则和方式方法，一切需要从头说起。

1974年9月，中国参加国际民航组织第21届大会时，"四人帮"还没有粉碎，"左"的东西还横行无忌。粉碎"四人帮"，结束"文革"后，中国开始务实，包括在国际民航事务中的务实合作。

1978年，中国政府宣布有保留地加入1963年9月14日在东京签订的"关于航空器内的犯罪和其他某些行为的公约"。尽管"有保留"，但毕竟迈出了实施国际合作的第一步。于是，这一公约自1979年12月2日起对中国生效。

又过了两年，1980年3月，中国民航宣布改变军队建制。9月10日，中国政府通知国际民航组织，正式加入"海牙公约"和"蒙特利尔公约"，这两个公约自1980年10月10日起对中国生效。

对中国而言，这是个了不起的体现远见卓识的进步。"海牙公约"是1970年12月16日在海牙签订的"关于制止劫持航空器的公约"，"蒙特利尔公约"是1979年在蒙特利尔签订的"关于制止危害民用航空安全的非法行为的公约"。这两个国际公约，都是反恐利器。果然，中国很快便成了劫持航空器犯罪的受害者，同时也很快成了加入这两个公约的受益者。

今天已经很难想象，30多年前改革开放之初的中国民航，一切都曾是那样的封闭、幼稚和朴素。在国内，不但劫机事件闻所未闻，就是安全检查也鲜为人知。这也难怪，当时乘坐飞机的都是县团级以上国家干部，对他们还有什么不放心的呢！

中国民航首次实行安检是在1981年4月1日。根据公安部公告，从这天起，在中国境内各民用机场，对乘坐国际航班飞机的中外旅客及其携带的行李物品，实行安全技术检查。这个公告留了个缺口：对国内航班并没有提及安检问题。这年的10月9日，国务院、中央军委决定，成立国家紧急处置劫机领导小组。很快发生的事实证明，此举真是未雨绸缪。

中国民航遭遇的第一起劫机事件，终于发生了，而且不是发生在国际航班，而是国内航班上。

1982年7月25日上午8时零7分，一架伊尔-18型220号飞机载着中外旅客12人从西安腾空而起，直向上海方向飞去。

这是民航兰州管理局第八飞行大队的杨继海机组。9时59分，当飞越无锡上空时，机上的孙国平等5名歹徒突然用暴力手段劫机。杨继海机组临阵不慌，机智地经过周旋，最后使飞机在上海虹桥机场安全着陆。

首次发生劫机并同时粉碎劫机阴谋，在国内外引起了强烈反响！国务院授予杨继海机组以“中国民航英雄机组”称号，机组8名成员都受到奖励。其中，机长杨继海立了特等功，并被授予“反劫机英雄”称号。副驾驶、机械员、报务员、领航员等各立了特等功。

这里特别要说的是乘务员。处于第一线的她们，以其特有的忠诚、沉着、机智、勇敢，为粉碎劫机阴谋、保证客舱安全做出了重大贡献。乘务分队长许克敏记特等功一次，乘务员盖生兰、贾志梅各记大功一次。全国妇联授予该机组乘务组以全国“三八”红旗集体称号，并给许克敏、盖生兰、贾志梅颁发全国“三八”红旗手奖章，共青团中央授予盖生兰、贾志梅以全国“新长征突击手”称号。

孙国平等5名罪犯8月11日被上海市中级人民法院依法判处死刑，立即执行。

然而，从重、从快地严厉惩处，并没有使怀有侥幸心理的亡命之徒变得清醒起来。时隔不到一年，又有人铤而走险。

1983年5月5日，民航沈阳管理局第十飞行大队王仪轩机组驾驶三叉戟296号飞机，执行由沈阳至上海的6501航班任务。机上旅客96人，机组9人。飞机10时49分起飞，11时25分飞临渤海湾上空时，发生了以卓长仁为首的6名武装歹徒凶残地劫机的严重事件。危急时刻，从机长、机组到乘务组，都表现得极为出色。

飞机平飞后，领航员王培富去客舱取东西，发现前客舱最后一排座位上，有几个青年交头接耳，神态可疑。他警觉地告诉乘务员程梅要严密监视这几个人，自己马上回到驾驶舱提醒大家：“后面有几个小子神态不正常，咱们要防备一下。”

就在这时，歹徒在客舱开始行动了。

程梅监视的两个年轻人同时站起来，朝前走去，程梅问他们要干什么，回答说上厕所。程梅告诉他们厕所在后面，这两个人往后走到后客舱又回来坐下了，并没有去上厕所。

这时的客舱，莫名其妙地笼罩着一股不祥的气氛。不一会儿，歹徒突然亮出手枪，从座位上跳了起来，凶相毕露地对着旅客狂叫：“谁也不许动！谁动就打死谁！”

早有警觉的程梅迅即敏捷地按了报警铃，却被另一个歹徒发觉了，用枪指着她：“不准你给里面打电话信号！”

面对突如其来的劫机阴谋，程梅和同伴姜民英、李霞没有慌乱。她们镇定自若，坦然面向旅客，大家以眼神表达心里话。

在随后的周旋飞行中，受到歹徒严密监视的3名乘务员在客舱中以自己镇

定的举动，机智的工作，最大限度稳定旅客的情绪。后来，在机组两名成员被歹徒开枪打成重伤，出现严重危害旅客和飞行安全的情况下，为了避免机毁人亡，机组沉着冷静，于13时13分使飞机安全降落在韩国春川机场。

飞机落地后，歹徒不准机组和旅客离开飞机，扣留在机上达8个多小时。这期间，程梅、姜民英、李霞把饮料和餐食分送给旅客食用，更加热情地为旅客服务，使旅客在惊吓中感到温暖。[1]

"5·5"劫机事件的发生，中国所参加的两个国际公约在危机处理中发挥了作用。当日，中国外交部发言人发表谈话，要求韩国方面根据民航国际公约有关条款，立即把上述飞机连同全体机组人员和全部乘客交还中国，并将劫持飞机的罪犯交给中国处理。后经双方磋商，旅客和机组人员乘专机返回中国，被劫持的客机也归还中国。但是，韩国方面不同意把劫机罪犯交还中国，而满足罪犯要求将其送往中国台湾。政治利益的考量压倒了遵守国际公约，韩国方面在全世界面前输了理。

5月18日，国务院发出嘉奖令，授予王仪轩机组以"中国民航英雄机组"称号。机长王仪轩等4人各记特等功一次，乘务员程梅、姜民英、李霞各记大功一次，各晋升一级工资。

8月14日，中国外交部发表声明：抗议韩国方面提前释放劫持中国民航296号客机的卓长仁等6名劫机犯去台湾。

劫机首犯卓长仁，是辽宁省机电设备公司统配科汽车计划员，1982年因贪污被停职反省，第二年就走上了劫机犯罪道路。到台湾后，卓长仁及其同伙高喊反共，风光了一阵子。到20世纪90年代，也是狗改不了吃屎，这伙人恶性不改，在台北再次犯下绑票、撕票的"一级谋杀罪"。2001年，卓长仁在台北被执行死刑。这是后话。

继王仪轩英雄机组之后，在日趋尖锐复杂的反劫机斗争中，又涌现了英雄乘务员张丽萍。

1989年4月24日下午4时许，一架由宁波飞往厦门的运7型3482号飞机正在上客。乘务员张丽萍站在机舱门口微笑着迎接客人，她特别告诉大家，由于这是补班，飞机不对号入座，旅客可以自由选择座位。

旅客们都选择靠窗的座位坐下，一名20余岁、身材高大的男青年急匆匆地赶在前面，却选择了一个靠近驾驶舱舱门的第一排不靠窗的座位，并且，这名

[1]《当代中国民航事业》编辑部《中国民航史料通讯》第90期，1988年10月25日。

男青年东张西望的并不安分，一会儿上厕所，一会儿看行李舱，甚至推推驾驶舱的门。

这些反常举动，都被张丽萍看在眼里。近几年国际、国内劫机事件时有发生，这条航线又是大陆东南沿海航线，她不能不保持高度警觉。

飞机起飞约40分钟后，如坐针毡的这名青年旅客，又一次起身向后舱走来。张丽萍主动迎上去，“这位乘客，你有什么事吗？”

没等对方回答，她立即客气地劝说道：“如果没有什么事，请你回到座位上坐好。”

对方猛然一惊，随即故作镇静，从衣袋里掏出一个采访证，“我是北京联合大学新闻系的学生，我想采访一下飞行员。”

“你要采访什么？”

“我对飞行员的工作、生活都很感兴趣，很想和他们交谈交谈。”

“真对不起，”张丽萍断然拒绝，“我们有规定，工作时间是不接受采访的。”

“不能采访就算了，那就让我到驾驶舱去给飞行员照几张工作照吧！”

“那也不行！”张丽萍口气坚决。

“为什么？”

“那会影响他们的工作，分散他们的精力。”

“请小姐帮个忙，让我进去拍几张吧！”青年男子死缠烂磨，赖在服务台不肯离去，千方百计要进驾驶舱。

张丽萍一再以缓和的口气，回绝了他的要求，并多次要他回到座位坐下。

男青年见他的要求屡屡遭拒，终于按捺不住，凶相毕露，他右手拔出雪亮的匕首，左手撩开上衣，露出绑在胸前的一排炸药包，用刀子对着张丽萍，声嘶力竭地喊道：“我这里全是炸药，你赶紧到前面去给我开门，我要到台北去！不开驾驶门，我就炸飞机！”

“罪犯劫机！”张丽萍脑袋轰的一下炸开了。年仅23岁，参加飞行不过3年的张丽萍，明白自己此刻遇到了生死挑战。危急时刻，她首先想到的是机上40多位旅客的生命安全，想到的是不能硬拼，不能激化矛盾，当务之急是稳住歹徒，尽一切可能拖延时间，和歹徒斗智斗勇。于是，她以惊人的勇敢和镇定，和歹徒展开了周旋。

她平静地对歹徒说：“这位旅客，你要干什么？请你不要这样，希望你冷静一点，有事可以同我讲，还有这么多乘客，可以帮助你解决。你冷静坐下，我去给你倒杯水喝……”

歹徒看看表，吼道：“没有什么可说的，你不要给我磨时间！我有不白之

冤，公安部门正在通缉我，你马上给我电话叫驾驶舱开门！”

张丽萍以柔克刚，“请你冷静，有什么事说出来，大家想办法给你解决，没有什么解决不了的问题。”

歹徒气急败坏，“少啰唆，你赶快给我开门！”

张丽萍镇定依旧，“门我是打不开的，我只是在客舱里为旅客服务的，驾驶舱有锁。”

歹徒急了，咆哮起来：“怎么才能打开？如果你再不开门，我就要炸机了！”

张丽萍感到情况紧急，必须赶快报告机长。她急中生智，将计就计，“要开门，我得先给机长打电话联系，你等等。”

歹徒用匕首抵住张丽萍胸膛，“赶快打！”

张丽萍不慌不忙，“你这样子对着我，我怎么打电话？你回到位子上坐好，我就去打电话。”

歹徒拍着胸前的炸药嚎叫：“不行！赶快给我打电话！”

色厉内荏的歹徒，也处在惊恐之中。他见张丽萍和他周旋，焦虑地看了看手表，目光注视了下驾驶舱门。就趁这个机会，张丽萍一转身，迅速拿起舱壁上的电话，悄声报告：“机长，有人劫机！”

歹徒挥舞匕首连连吼叫：“赶快打电话！赶快打电话！”

张丽萍一边悄悄按着话筒上的发话按钮，以便机组从电话中了解客舱发生的情况，一边对歹徒说：“你看，我不是正在打吗？”

“怎么还打不通？”

“我们机上的电话是不好打的。通常是前舱往我这里打电话，通知我飞机预计落地时间，到达机场的地面温度……”张丽萍把电话递给歹徒，“你要是不信，你自己打好了。”

资深机长张洪元，清清楚楚地听到了这番对话，马上向地面报告，并紧急采取了一系列对付歹徒的行动。

客舱里，旅客看到歹徒企图劫机，顿时骚动起来。有几位干部模样的旅客早已按捺不住心头怒火，站了起来，准备和歹徒搏斗。

张丽萍怕激化矛盾，迫使歹徒引爆炸药包，一边和歹徒周旋，一边招呼旅客：“旅客们，请大家回到位子上坐好，系好安全带。”

此时，飞机急剧下降高度，歹徒慌了神，气急败坏地问：“飞机为什么现在下降？”

张丽萍依然镇定地回答：“飞机没有下降，下降的话，会通知我的。”

穷途末路的歹徒，知道图谋已经败露，穷凶极恶地用匕首向张丽萍胸前猛刺过来，张丽萍机警地闪开，一把抓住歹徒的匕首，锋利的刀刃划破了她的手掌。歹徒又朝她的左腹部刺去，她左腿受伤跌倒在客舱地板上，顿时手腿鲜血直流。

几名旅客立即飞快地冲上前来，把她扶起来，更多的旅客把她围在中间保护起来。前面几名旅客，和歹徒对峙着。

张丽萍始终没有忘记自己保护客舱安全的神圣职责，她不顾伤痛，推开围着她的旅客，大声喊道："旅客们！请你们回到自己的位子上坐好，这是我的工作，让我来处理！"

歹徒右手挥舞着匕首，左手握住胸前炸药包的拉线，声嘶力竭地狂叫："谁敢上来！谁要过来，我就炸掉飞机！"

此时的飞机，已经飞临福州义序机场上空，高度从4000米降到1000米，眼看就要落地。此时歹徒跑去尾部货舱要开40号框门（内有飞机操纵钢索），张丽萍见状，挣脱旅客，大叫一声："不好，要出事！"奋不顾身地向货舱飞奔过去，她要以自己的身体阻挡歹徒。同时，有五六个旅客一起冲上前去，将歹徒拖住。做困兽之斗的歹徒第一次引爆了绑在身上的炸药，把一名旅客右手炸伤，歹徒也胸部自伤。张丽萍和旅客同歹徒继续搏斗，将歹徒按在客舱门边地板上，歹徒垂死挣扎，第二次引爆了绑在身上的炸药，结果歹徒当场毙命。另一名旅客左腿受伤，而飞机却完好无损。

旅客们纷纷上来为张丽萍和两位旅客包扎伤口。4分钟后，飞机安全落地。

张丽萍受到国务院嘉奖，全国妇联授予她"全国'三八'红旗手"称号，中国民航授予她"中国民航模范乘务员"称号，并给她晋升两级工资。[1]

今天的人们，也许已经完全不能理解歹徒怎么可以把炸药带上飞机，但这却是历史的真实。由于当年受安检设施和安检技术所限，安检人员的安全意识也不够强，的确给了亡命之徒以可乘之机。然而，多行不义必自毙。一连串的事实证明，铤而走险的劫机歹徒没有一个有好下场。今天，在全球反恐的大背景、大形势下，由于严密的安检措施和全方位高度的安全警觉，将手枪、炸药、匕首等危险物品带上飞机的情况已经绝不可能轻而易举地发生。需要重申的是，岁月可以改变，时空可以改变，条件可以改变，但不变的永远是信念。当年英雄空姐所体现出的高度政治责任感和勇敢精神，在突发特情面前展示出的机智灵

[1] 张清德《追寻飞的故事》，中国民航出版社2010年版，第67~75页。

活、沉着冷静、勇敢无畏的综合素质，却弥足珍贵，永远值得发扬光大。

劫机罪犯机上开枪、拉响炸药包的严酷事实敲响了警钟，面对狗急跳墙孤注一掷的亡命之徒，反劫机的理念和对策也在悄悄发生着变化，变得更加理智，更加灵活，更加突出人机安全，也更加稳妥可靠了。这对机组尤其是处在第一线的乘务员的综合素质，是一个极大的挑战。如同世界上任何事物都有两重性一样，人性化的处理理念也是一把双刃剑，在它有效地保护人机安全的同时，也会让犯罪分子产生错觉误判，以为机组软弱，有机可乘，从而刺激其冒险性。呈现劫机高峰的1993年，一年内竟发生了15起劫机事件，其中10起得逞，5起被制服。

耐人寻味的是，中国发生的劫机事件不同于外国，它的特点是本国劫往本国，只不过劫机目的地均为台湾，偶尔也有台湾劫往大陆的。在大陆与台湾政治上严重对立、祖国尚未完成统一大业的形势下，处理劫机事件当然是个棘手问题。

也正如毛泽东所说的“从战争学习战争”吧，深受频繁发生劫机事件困扰的中国民航，开始学会运用国际法来处理劫机事件，维护自身合法权益。在国际刑法上，劫炸机行为是被视为严重的国际犯罪的。随着两岸民间的、政党的、经济的、文化的不断接触交流，两岸关系开始缓和，处理劫机罪犯开始有了遣返的协议和举措。遣返，成了插在劫机嫌疑犯心肝的一把利刃，他们的幻想破灭了，再也不敢轻举妄动了。

然而，树欲静而风不止。民族分裂势力、宗教极端势力、暴力恐怖势力又蠢蠢欲动，“三股势力”丧心病狂地盯着航空器。因此，反恐的斗争，又呈现出新的形势和特点，其中对空姐的考验，不但远未结束，而且愈加严峻了。

2008年3月7日10时35分，飞往首都北京的CZ6901航班从乌鲁木齐机场起飞，机舱里一片温馨祥和。但谁也不知道的是，一个巨大的危险正向这架乘坐了179名旅客和11名机组成员的波音757飞机悄然逼近。

11时过，2号位乘务员小陈推着饮料车走到后舱卫生间附近，突然闻到一股异味，她立刻站住，仔细辨别，那不是烟头燃烧的味道，而是一股某种香料的浓香，其中还夹杂着类似挥发性油类产生的气味。小陈立刻警觉起来，她锁好饮料车，进入卫生间，进行仔细检查。她发现，卫生间表面看上去一切正常，就是卷纸被拉下很多。她不放心，一个接一个地打开所有储物柜，还是很正常。她打开垃圾箱柜门，取出垃圾桶。这时，她在垃圾柜的角落里发现了一个红色可乐罐，拿起来一看，可乐罐密封完好，但是，一摇晃，里面的液体只有多半

罐，仔细检查，发现罐底部有针孔，并不断散发出浓烈的气味，同时她还发现洗手间台面上有一卷透明胶带。

她无法判断这液体的成分，只是本能地觉得有问题：如果是普通的可乐，怎么会发出这样可疑的味道呢？况且，为什么会处心积虑地藏在这么隐蔽的角落里呢？

小陈想起，就是刚才，有一个女乘客从卫生间出来，身上就残留着这种气味。她立即用眼神搜寻到这个乘客，并迅速把这一切报告乘务长，乘务长立即报告机长。他们决定，立即将可乐罐隔离，飞机在距离最近的兰州中川机场备降，以彻底查明原因，杜绝隐患。

公安部门事后查明，可乐罐的携带人是一名有某种背景的不法分子，企图在飞机上制造一个破坏北京奥运会的惊天动地的大案。然而，在高度警觉的中国空姐面前，她的阴谋破灭了。

这架飞机再次起飞已经到了第二天的凌晨4点多钟，抵达北京时到了早上6点多钟。乘务长安排全体乘务组在客舱列队向疲惫的旅客表示歉意，在乘务长的广播声落乘务员向客舱集体鞠躬致歉的一刻，客舱中响起了连绵不断的掌声……

这一幕，让小陈和她的伙伴们久久不能忘怀。

站在舱门口的小陈，微笑着向陪同机组经历了惊险一幕的旅客们点头致意，挥手道别。微笑中，包含着一分她对旅客们的由衷谢意，也包含着一分她忠于职守确保安全后的自豪和欣慰。



第六章

爱情麻辣烫

当红影星评空姐爱情

空姐的爱情生活，是社会上常盛不衰的话题。空姐爱情为社会所关注的程度，大约仅次于明星。听听明星是怎么评论空姐爱情的，倒是件挺有意思的事儿。

当红影星徐帆，先后在影片《国际航班》和《紧急迫降》中扮演空姐，为此曾到航空公司体验生活十几天，学习了一些基本的乘务常识，还穿上空姐制服，跟着航班实习飞行了上海—广州—上海航线，同时通过和空姐聊天谈心，对空姐的感情世界有所了解。于是，有记者便向她提出了一些有关空姐爱情的问题。

问：空姐长年在天上飞，你认为她们的婚姻是否因此而不稳定？

答：空姐是一个非常辛苦，并有一定危险性的职业。她们长年在世界各地穿梭，工作有很大的流动性，因此她们与家人离多聚少；同时因为工作性质的关系，她们也会不断结识一些新的朋友。因此，她们的婚姻家庭有时会显得不稳定。但我想这是个人隐私，只要能处理妥当，外人无可厚非。

问：社会上有种说法，空姐喜欢傍大款，或者说大款喜欢找空姐。你对此如何看？

答：每个人的追求不一样，有人喜欢富裕，有人喜欢安定。但一个人太贪图享受，往往就会乐极生悲，没有好结局。

其实，我觉得一个人干好本职工作才最重要，空姐也是如此。它既是职业美德，于国于己也是大益大利。因为对国家来说，航空公司是国有企业，空姐的薪水是国家给予的，你认真工作就是对国家最好的交代；对个人而言，做好了本职，好机会自然就会找到你，谁都喜欢在岗位上勤勤恳恳的人。

有记者也曾与歌星蔡国庆聊起过空姐。

记者：曾经或者小的时候有没有过对空姐的想象？

蔡：她们就是美的代名词，更何况我的初恋女友也是一名空姐，那时我很年轻，正是情窦初开的时候。

记者：坐飞机时是不是特想听到：啊，你是蔡国庆！

蔡：没有。我没有特希望，空姐也没有这样惊叹过。我想咱们空姐的最大特点就是见多识广，比我名气大的她们也见得多了。她们见到我或者其他明星可能会兴奋一些，也会找我签名，但她们的服务并没有因此而变得不同，我很欣赏她们这一点，不卑不亢。

徐帆和蔡国庆的评论，是多年前的事了。他们虽然不是预言家，但我们还是惊奇地发现，他们眼中的情况并没有太大改变。换句话说，他们对空姐爱情生活的评论，依然有其现实的依据和针对性。他们的看法，也代表了社会上为数众多的人们的看法。

打着时代烙印的爱情

老一代空姐的爱情缺乏浪漫。其实，爱情本身从来就不缺浪漫，缺的是姑

娘们的胆量。那个年代，胆量服从理智，理智源自组织纪律性。

她们所拥有的，是打着时代烙印的爱情。即便以今天的眼光，实事求是地说，那也算是一种别样的美丽。

第一代空姐马鸿志，中缅航线开通后，是唯一一个拥有护照，第一个飞国际航线的。她常驻昆明，只飞北京至仰光航线的昆明至仰光这一段。她万万没有料到，自己会在国际航班上遭遇爱情。

那是在保障一个缅甸议会代表团时，飞机上，一个议员喜欢上了她，想跟她交朋友，还送她小礼物：一副珍珠耳环。

姑娘脸红了，推说自己有朋友了。

议员以为她羞涩，不好意思，便痴情地追到机组住的饭店，找到机师，直截了当地提出要和马鸿志交朋友的事。

机师帮马鸿志解围，“人家有朋友了。”

议员不相信，“骗人。为什么有了朋友手上没有戒指？”

机师灵机一动，撒了个善意的谎言：“我们那里是结婚后才戴戒指的。”

议员失望了。

马鸿志并不是拒绝爱情，她拒绝的是勉强，因为还不到收获的季节。按照规定，两年内不准谈恋爱，而且她年龄也小，根本没有这个想法，眼下需要集中精力学习、工作。

很快，马鸿志戴上了戒指，但那是她买的假戒指，以防止再发生类似被人追求的事情。多年之后，《北京晚报》开展《我家的首饰》征文，她以此为题材写了篇稿子，结果还获了奖，得了条金项链。

缘分哪！马鸿志最终在这条航线上收获了属于她的爱情。一个年轻小伙子在民航驻缅甸办事处工作，由于他们经常见面，彼此有了好感，最终走到了一起。

说到空姐爱情的时代烙印，就要说到周恩来对空乘慈父般的关心爱护，那是时代烙印中最鲜明的一记。

每次乘坐专机，工作之余，周恩来会和乘务员们亲切随意地聊天，是哪里人呀，什么出身呀，有没有对象呀，什么时候结婚呀，一一问到，并记在心里。周恩来对乘务人员们说：“你们结婚不要太早了，25 岁开始谈恋爱，27 岁结婚。我建议你们晚婚，晚婚好！”邓颖超也对乘务员们说：“我向你们提个建议，二十三四岁开始谈恋爱，考察两年，二十六七岁再结婚。”说这话时，终生无子女的周恩来、邓颖超，眼神中流露出的是慈祥父辈的无限关爱和殷切期待。

专机乘务员李士云、周玲妹、梁秀荣等人发出倡议，响应周总理、邓大姐有关晚婚的号召。乘务员们纷纷表态，先集中精力学习、工作，不让青春的翅

膀受到儿女情长的羁绊。这个倡议，成为民航北京管理局飞行总队一条不成文的规则。

那个年代，婚姻大事，父母不可以包办，组织上却可以定夺。向组织报告，领导谈话，严格政审，年龄又达到要求——只有到了万事俱备，只欠东风的程度，这才给你开绿灯。由于这些硬性条件和严格规定，乘务员们大都嫁给了飞行队的工作人员，其中以机务人员居多。原因嘛，很好理解：飞行队的工作人员都是经过严格选拔的，政治上可靠。另外，平时大家接触多，彼此了解，容易产生感情。再就是乘务员的生活、社交圈子小，封闭式管理，接触面窄，没有条件做更多的选择，只有因地制宜，就近取材。像十八姐妹，除了年龄较大的两位早已心有所属，另有两位因工作关系在空军部队和驻外单位成家之外，其余都嫁给了民航系统工作人员，而且大都嫁给了机务人员。为什么机务人员能轻易摘得空姐鲜花？一位乘务员坦言："乘务员首选当然是飞行员，但飞行员一般年龄偏大，且都有了意中人。而机务人员和乘务员年龄相仿，并且飞机落地后，飞行员都走了，飞机上只留下乘务员和机务人员做收尾工作，这就很容易沟通。"

周恩来专机乘务员周玲妹的爱情婚姻，就是如此。

上海姑娘周玲妹，1963 年 7 月高中毕业后被学校推荐到民航机械专科学校（今天津中国民航大学前身），在乘务班学习近一年后分配到民航北京管理局飞行队乘务队，当了一名乘务员。由于政治上可靠，工作中表现出色，周玲妹被调到周恩来专机上工作。

周恩来专机机组有位领航员叫孙德钰，辽宁丹东人。他比周玲妹大 6 岁，原在上海飞行队，1965 年调入北京飞行队。两人在一个单位，又都飞专机，彼此认识，但开始都没有往那方面想。只不过有一条，孙德钰喜欢打篮球，跳起投篮的姿势很优美，命中率也很高。每次比赛，周玲妹是他的忠实观众，也做过他的拉拉队。随着年龄的增大，两人也该谈婚论嫁了。那个年代，传统的婚姻模式是经人介绍。于是，孙德钰的直接领导简单做了下红娘，对周玲妹说："我们小孙不错，你们是不是聊一聊，交个朋友哇？"两人本来就彼此有好感，领导这么一出面，窗户纸一戳，于是便谈起了恋爱。

两人的恋爱顺风顺水。孙德钰提出结婚，领导却不点头。因为乘务员有二十六七岁结婚的晚婚倡议，周玲妹才 25 岁，还不到呢！孙德钰不高兴地对周玲妹说："跟你谈恋爱，得斗私批修。我都 31 岁了，还不批准我结婚！"经过孙德钰的积极争取，领导也考虑到他确实属于大龄晚婚，于是最终批准了他的结婚请求。

婚后，他们也过了段基本算是“牛郎织女”的生活。平时住队里过集体生活，只有周六才回自己的小家团聚，后来放宽规定周三也可以回家了，再后来才被允许住到家里。

周恩来很快知道了他们的恋爱和结婚情况。一次飞周恩来专机，在驾驶舱的孙德钰把航线示意图画出来，让周玲妹交给周恩来和邓大姐过目。邓大姐一看他那端庄大气的字体，就笑着说：“小孙的字写得这么好，是不是给你写情书练出来的呀？”周玲妹不好意思地说：“我们俩都在飞行队，哪里用得着写情书呀。”闻言，周恩来和邓大姐开怀大笑。周恩来俨然慈父般地对周玲妹说：“噢，你们一个是上海的，一个是辽宁丹东的，我赞成你们一南一北的结合。”

有了周恩来的支持，他们的感情更牢固了。

周玲妹是1969年结婚的。不久，周恩来乘专机去广州参加“三国四方”会谈，知道周玲妹结婚了，很高兴。晚上宴会，周恩来特意交代给机组安排一桌。他从主桌走到机组桌前，举杯高兴地说：“感谢机组，这次三国四方会谈非常成功。也祝贺小周小孙新婚！”

孙德钰怎么也没有想到周总理会当面祝贺自己的结婚，端酒杯的手微微发抖，一时紧张得不知如何是好。

倒是周玲妹大大方方地说：“谢谢总理！”

周恩来举起酒杯：“那就干吧！”

周玲妹毫不犹豫地一饮而尽。

孙德钰还是激动得不知如何是好，只是一个劲儿的傻笑。周玲妹提醒他：“还愣什么呀，干了呀！”

孙德钰这才一饮而尽。

周恩来爽朗地笑道：“还是小周勇敢。”转身回到座位去了。

这一幕，让周玲妹历久难忘，她不由得想起此前周恩来对乘务员的亲切关怀。

第一次飞专机时，她非常紧张，头夜准备了一遍又一遍，还是生怕有什么疏漏，然而一见到慈祥和蔼的周恩来，她所有的担心都消失了。

当时是师傅李世云带她去见周恩来的。

周恩来一见到李世云，就问：“小李，带徒弟了？”

李世云介绍说：“她叫周玲妹。”

周恩来亲切地问：“小周是什么地方人？”当他得知小周是上海人，而这次正好飞上海时，便关切地说：“这次你可以回家看看了。”

回程时，周恩来还记得这件事，他一上飞机就问：“小周，这次回去了吗？家里情况怎么样？”

周玲妹满含感激，告诉周恩来，家里挺好的。其实，飞行队当时的规定是不能随便回家的。周玲妹严格遵守了规定，她是为了让周恩来放心才这么回答的。

1971 年 8 月，周玲妹回上海生孩子，剖腹产，所以有一段时间没有上班。一次在专机上，周恩来问专机乘务长李世云："小周怎么好久都不见了呀！"

李世云回答："她回上海生孩子去了，听说难产。"

周恩来问："情况怎样？大人和孩子都好吗？"

李世云回答："生了个女孩，剖腹产。"

周恩来"噢"了一声，回家告诉了邓颖超，两人商量后特意叫李世云代表他们给周玲妹写封信，问候一下，要周玲妹注意休息！那个时候，部腹产还不像今天这样多见。周玲妹接信后，感动得热泪盈眶。天下有多少夫妻能得到国家总理的祝贺，又有多少新生儿母亲能得到国家总理的慰问呢？

周玲妹生完孩子仅三个月，就将孩子留在上海，请母亲照顾，自己又回到北京，回到了工作岗位上。她和孩子每年都见不上几面，但为了工作，她坚持将思念之情埋在心底，一门心思扑在工作上。

2010 年盛夏的一天，我采访周玲妹、孙德钰夫妇，谈及这段往事，老两口还感动不已。周玲妹说："总理和大姐都是管国家大事的人，像我这样一个普通乘务员结婚生孩子的事，还劳两位老人家牵挂，我实在是太感动了！"

打着时代印记的中国空姐的婚恋生活，有幸福和甜蜜，也有烦恼和苦涩。以今天的眼光看来，这些时代印记也许有某些局促之处，但里面所包含的那份真诚和单纯，却是无可挑剔的。那个年代的空姐尽管也有自己的七情六欲，但为了梦想，为了飞行，为了事业，领导的话是必须听的，组织的规定是必须遵守的，儿女情长、天伦之乐又是必须割舍的。令人感动和敬佩的是，她们都做到了。

奉献，岂止在岗位上和工作中！

婚恋，组织上扮演什么角色

中国民航对空姐的管理，包括对个人感情、婚恋和家庭生活的了解、掌控，大体经历了一个相对严格、过于严格，伴随着改革开放又相对宽松的过程。十八姐妹时期，由于都是中学生（除 2 名是来自民航局的干部），组织上只是规定两年之内，不能谈恋爱。这个规定是合乎情理的，因为当时乘务员人数少，飞行任务又重，一旦恋爱结婚生孩子，就要停飞，这会影响整个民航的工作。事实上，两年之内不能谈恋爱的规定，姑娘们都遵守得很好。

后来，对乘务员个人感情生活的管理就逐渐严起来了，“文革”时期竟然到了压抑人性、不近人情的荒唐地步。这表现在：男女设防越来越紧——不许随便接触；政治审查越来越严——搞外调查祖宗三代；年龄要求越来越高，晚恋晚婚晚育——男女双方加起来至少50岁。民航北京管理局乘务队有个严格规定——24岁前不能谈恋爱，违者一旦被发现，就必须复员。所以，姑娘们要么小心翼翼地维持着“地下航线”，要么坚持回避感情不谈恋爱。

1963年高中毕业后当了乘务员的上海姑娘周雪琴，就经历了爱情生活上的小小波折。她本来报的是医学专业，收到的录取通知书却是到天津民航机械专科学校去学空乘英语。临上学前，有一个民航局保卫部的干部到上海出差，还顺便来家询问，她是不是谈恋爱了？谈恋爱是不允许的。

天津民航机械专科学校是军事化管理，早上6点钟起床跑步，平时一个人不许出门，出门必须两人结伴，超过3人出门必须排队。每次排队，周雪琴她们就唱歌。她们班有五六十人，其中20多人是空军派外代表。领导交代说，不能和他们打交道。课堂上男学员坐这半边，空乘女学员坐那半边，互相几乎不讲话。宿舍两边各有一个楼梯，男女分走，不能走错。结果，直到离开学校，周雪琴也没有认识他们中的任何一个人。

时过一年，周雪琴从空乘班毕业参加工作后，家里又接到组织上的通知，说不能给她介绍对象。后来她和一个姓于的飞行员谈上了对象，两人彼此满意，进展比较顺利。但1968年周雪琴在北京等待毛主席接见的时候，天气逐渐变冷，她让小于给她寄毛衣。联系的时候，小于拨她几次电话没拨通，急得乱摁电话。后来在“清队”的时候，周雪琴因此受到揭发批评。

1969年，周雪琴结婚了，她想得好好的，两人一起到丈夫老家山东，再一起到她家上海。领导不同意，说这是小资产阶级情调。最后丈夫回山东，她回上海。他们之间也没有送什么礼物，只是交换了枚毛主席像章，度过了一个“革命化”的婚期。

本想当护士，高中毕业后却被分配到工厂学企业统计的巩新慧，由于根红苗正，被军队挑选去天津民航机械专科学校学空乘英语，毕业后当了乘务员，那是20世纪60年代。她的感情生活经受过另外一番打击，要她划清界限后才可以继续恋爱。

多年之后，她自己回忆——

从天津民航机械专科学校毕业的时候，我填了一张表格，有点像保证书，上面有一栏：何时谈个人问题？我写了30岁以后。实际上，我在

二十四五岁就谈对象了，那时候飞行员很不好找对象，领导很着急，大队长中队长很热心地为我们配对子。

我们工作和生活的地方，和市区是两个世界，中间有岗哨，不能私自离开单位。记得有一次晚饭后点名，发现一个飞行员缺席，后来知道是进市区了，挨了指导员一顿骂。空姐即使结婚了，一星期也只能回家一次。谈恋爱的时候我们就在机场散步，找个安静的地方坐着聊天，有时候会有手电筒强光照过来，把我们吓一跳，看我们规规矩矩的，才关了灯。突然有一天，领导找我谈话，说我父亲自杀了。我的眼泪立刻下来了，领导说我界限不清，要把我送去劳动改造。劳动了两星期，我才明白过来，要骂自己的父亲才能过关。我的恋爱也停下来了。我想我下辈子就要被扔到农村劳动了，那也没什么不好。男朋友是怎么想的，我不知道。后来问他，他说当时想“走着瞧，再看看”。之后父亲获得平反，我回到飞机上服务。领导又找我谈话了，说我们的恋爱关系可以恢复正常了。1970 年我们领了结婚证，结婚证上有毛主席头像，还有“为人民服务”等字样。

1975 年通过空军招兵当上乘务员的胡惠萍，在个人问题上很谨慎很听话，别说谈恋爱了，就是男同学来封信，都会很快撕了扔掉，怕被领导发现。当她们 24 岁以后，领导们发现整个乘务队有 100 多位待嫁女孩，她们的婚姻大事终于成了领导们的一块心病。于是，领导们有点着急了，纷纷通过各种渠道帮姑娘们介绍、撮合。胡惠萍有自己未来爱人的标准：一定要有正式工作，是党员，有文凭。后来，经人介绍，她找到了自己的意中人。

在空姐的婚恋中，过去组织上扮演了婆婆的角色，管得太多、太细、太具体，对个人生活方面横加干涉，自然令人生厌。今天处于思想解放，改革开放的时代，继续做婆婆已经不大可能了，是不是跳到另一个极端，做甩手掌柜，放任自流，不闻不问，就一定好呢？实际上，有爱心、有责任心的领导和组织，是不会对空姐的婚恋漠不关心的。因为他们懂得，空姐的婚恋事关空姐队伍思想的稳定和积极性的发挥，最终将对安全和服务产生深刻影响。就空姐本身而言，代沟的存在是毋庸讳言的，老一代空姐很难接受当代空姐的婚恋观念，当代空姐也很难理解老一代空姐的感情生活。只不过有一点是共同的，她们都渴望人的个性解放，都渴望花前月下的爱情经历，都渴望幸福美满的家庭生活，也都需要关心、帮助和引导。因此，人格化了的组织，人性化的管理，长辈般的慈爱和朋友般人情入理的交流，空姐是不应也不会排斥的。毕竟，人人心灵深处都有一根微妙的琴弦，而这根微妙的琴弦是靠温暖和亲

情来弹拨的。

空姐芝兰说，我们离不开组织，但我们希望生活在组织的阳光下，而不是阴影中；我们希望得到组织的教育，而不是教训；我们不排斥管理，但是讨厌管制；我们需要沟通，而不是打通；我们还需要指导帮助，而不是指手画脚，说到底，我们喜欢朋友，而不喜欢婆婆。

芝兰的话，或许是新时代空姐的共同心声。

嫁给谁，这是个问题

一个个聪明伶俐的空姐，都晓得这样的道理：人生，其实是一个选择的过程：选择成长的方式，选择生活的态度，选择回报社会的道路，当然也选择二人世界的另一半。

空姐菲菲反映说，最艰难的选择，是对于那个未来的他。

当年，有着贵族血统而又骨子里保持着朴实本色的空姐，受人仰视，男人能赢得空姐的芳心，是三生有幸。改革开放尤其是进入市场经济时代，空姐的爱情却演绎成了莫衷一是的传说。是让爱情打上商品的标签，染上铜臭气，还是保持那份圣洁，坚守那份纯真？是让爱情变得俗不可耐，令人侧目，还是发扬中华民族的传统美德，建设文明家庭？总而言之，嫁给谁，这是个问题。

民意调查显示，大多数空姐都希望能找个受过高等教育的白领，最好事业有成，是管理层人士。

改革开放之初，“华籍美人”嫁“美籍华人”曾大受羡慕，但慢慢就不灵了。

也有人希望嫁个飞行员，但那是典型的牛郎织女型爱情。

受空姐李倩和球星范志毅爱情的感染，也有人希望找球星。1995年，足球名将范志毅与相恋两年的南航空姐李倩结婚，成为轰动一时的新闻。随后，其他球员纷纷以大哥为榜样，马明宇与乐天、卞军与孟瑾、肖战波与邢丹、隋东亮与方芳……有人不无理由地调侃说：“飞吧，足球！打不着球门，可以与飞机连理，在长空自由浪漫地飞翔。”

实惠一点的，有人找公务员，踏实，可靠，工作压力不大，可以照顾家。公务员则说：“老婆上了天，我却下了厨。”

2002年，香港影星万梓良与南航空姐郭明黎结婚，有人又想嫁演艺界人士，不但自己会搭车成为公众人物，也许还有机会进军演艺界。

空姐的选择，也有朝三暮四，挑花了眼的时候。

俗话说，“男怕干错行，女怕嫁错郎。”空姐看走了眼，选错了夫婿，亲手酿成的苦酒简直难以下咽。嫁给凡夫俗子，对飞行不理解，扯后腿，小吵

二四六，大闹三六九，自己受不了；嫁给成功人士，聚少离多，亏欠爱人，又怕他移情别恋，感情天平倾斜，自己也受不了。社会上很多人认为，温柔漂亮的空姐应该会有不少人追。然而空姐莉莉告诉我，她们很多人自从投身这一职业，就一直没有谈过恋爱。“我们其实根本没有时间去谈恋爱，一年到头，大部分的时间都在飞，哪有时间陪男朋友。”“坦白地说，做空姐的男朋友很辛苦，而且一定要理解我们的工作，不然的话根本不可能在一起。”

现实生活中，空姐不乏甜蜜的爱情，温馨的家庭，也不乏爱情的悲剧，凌乱不堪的“后院”，令人不胜唏嘘。

这个故事听起来有点遥远，是20世纪七八十年代的事。

空姐王某，温柔贤淑，非常疼爱自己的丈夫和孩子。她飞国际航线，一出去十天半月是家常便饭，每次飞行前，她都把冰箱里的鱼肉蛋及蔬菜备齐，把房间打扫整理得干干净净、整整齐齐，再把孩子送到娘家。那时飞国际航线的空姐，个人收入特高，又有买洋货的指标，还可以带回些小件稀罕的电器产品，所以她不但把钱都交给丈夫保管，还给丈夫绝对超前地买了辆摩托车。

她飞出去了，手中有钱又好吃懒做的丈夫在家却不安分了，骑着摩托车四处兜风，带着收录机组织公园舞会，又发展到家庭舞会。一来二去，和不止一个女孩子有了来往。由于常换性伙伴，怕彼此撞见难堪，就学当年地下工作者的办法，在窗台放盆君子兰做暗号。有盆花，说明家中有人，后来者不许进入。

终于有一天，空姐王某夜里飞国际航线回来，一进门撞了个正着……

她原谅了丈夫，希望他就此打住，重敲锣鼓另开戏。谁知丈夫不思悔改，最后两人只好分手。

空姐王某单身了好多年，最后在航班上认识了一位丧偶不久的澳籍华人，尽管年龄悬殊，她还是下决心远嫁悉尼。据说后面的日子，过得还可以。

下面这两个故事发生的年代略微近些，不过也是十余年前的事了。

空姐梅某，外貌出众，思想活跃。她有一个外人看来幸福的家庭，丈夫是空客飞行员，有一个上小学的女儿，一家三口属于高收入家庭，其乐融融。

有一天在飞机上，头等舱一位穿名牌、戴名表的先生多次与孙某搭话，临了递给她一张名片，他们认识了。原来，这位40岁的先生是名台商，在西北某省做农业方面的生意。台商信奉“名花虽有主，我来松松土；只要锄头挥得好，哪有墙脚挖不倒”，出手阔绰，送她一辆广本轿车。那个时候，轿车属于高档货，开上私家车是件很牛的事。梅某晕了，开着崭新的轿车去乘务大队炫耀，引来一片羡慕的目光和啧啧的赞叹。梅某进一步晕了，死活要跟丈夫离婚，自

己带着女儿过。梅某晕得一发而不可收，离婚后坚决要求调离乘务队，到地方去当“干部”——台商通过关系，省城有关领导已答应安排她到某局任职。

结果，婚离了，人也调走了，到某局做了名办事员。

再后来，曾允诺和梅某结婚其实在台湾已有家小的台商也玩腻了，一脚把她蹬开了。台商不久把轿车要了回去，人也打道回府了。

梅某这场典型的始乱终弃的噩梦，前后不过3年时间。

梅某的前夫，不久又和一名空姐组成新的家庭，并双双调到了另一个大城市。后来女儿大了，也跟着父亲去了新的世界。

失去了靠山的梅某，在某局也混不下去了，没有房子，只好住在娘家，没有工作，只好做点小生意。这么多年了，她一直单身，默默地啜着自己亲手酿造的苦酒。她说自己命苦，别人听了，无言，背后却说她是任性，一失足成千古恨。

空姐A某，中学毕业后开始飞行，无论地位还是收入，和当工人的男朋友相比明显高出一大截。虽然两家都是工人家庭，但小A的父母坚决反对她的婚姻，认为男孩子又黑又瘦又没钱，不般配。小A不这么看，她觉得两人从小在一个弄堂长大，青梅竹马，感情深厚，便顶着家庭压力结了婚。

婚后，空姐A某把收入全部交给丈夫支配，家务全由丈夫包了，自己只管日夜飞行，飞行回来，有丈夫伺候，生活倒也开心。

日子一长，情况渐渐起了变化。小A性格开朗，穿着时尚，由于职业的关系又交际面广，飞行下来，喜欢跳舞、下饭店、坐酒吧、喝咖啡。而丈夫性格内向，在外没什么交际，不会陪妻子玩，更不喜欢跳舞，只是喜欢打牌、抽烟。妻子是金凤凰，摇钱树，丈夫生怕她“红杏出墙”，于是嫌隙渐生。见妻子浓妆艳抹，丈夫就起疑心，见妻子和别的男人接触，丈夫就妒火中烧，后来发展到大吵大闹。丈夫骂妻子不做家务，不带孩子，不守妇道，妻子骂丈夫土老帽儿，小心眼，不会生活。丈夫偷偷检查妻子的衣物，翻她的手提包，偷听她的电话。妻子是有性格的人，逆反心理强，你越反对，我就偏要干。

两人已水火不容，小A提出分手，丈夫却不干，怀疑有第三者插足，发动兄弟姐妹跟踪小A，把妻子看管得更严，甚至发展到家庭暴力。小A只好走上法庭，经过两轮上诉，才被判离婚。

其实小A并没有第三者，也没有任何出轨行为。离婚后的她，被航空公司特许带着自己的小女孩住乘务员集体宿舍。

后来，小A在飞机上遇到一位香港老太太，给她做媒，介绍了一位刚离婚

不久，在香港开厂子的老板。这位老板最近正在和上海市政府商谈拟在上海办厂事宜，见了小A一面就相中了。几次交往，小A处在矛盾中，毕竟她对他这个人和他的家庭了解不深，嫁给他自己会是个什么地位，能否融入他的家庭心中没底，况且，二十几岁的年龄差距也让人踌躇再三。亲友和同事们为她捏一把汗，怕她一错再错，她也不知经历了多少不眠之夜，流了多少眼泪。

不久，他们还是在上海举行了隆重的婚礼。她辞了职，去了香港。其实，她和香港老板结合并不是为了爱情，也不是为了做个阔太太，而是要他带她出去见见世面，闯一闯天下。她也想过后路，万一不行，她可以凭借自己见过的世面和建立的关系，自己打天下。

几年之后，果然如此，她的婚姻又发生了变故，她又回到上海，自己做生意，当了女老板。

这样的爱情悲剧，人们尤其是空姐们从中看到了什么，又该借鉴些什么呢？

为了给心灵取暖，有的空姐在本系统找了男朋友，有了建立在事业相同彼此理解基础上知冷知热的人。也有的空姐不想找本系统的男朋友，期待着圈子外面的男孩能走进自己的生活，给自己单调的生活带来一些色彩。不过，这些空姐有些担心自己的美梦难圆，因为整天在飞机上飞来飞去，很少有机会和外面的男士交往。应该说，这样的担心不是多余的，很多空姐尽管条件优越，也没有找到合适的男友，原因正在于此。

嫁给谁，对于空姐来说，的确是个问题，是容不得感情用事，草率为之的。

“双飞”家庭的苦与乐

在各个航空公司，空姐们常见的是“双飞”家庭。所谓“双飞”，就是女方是空姐，男方或者是飞行员，或者是乘务员兼安全员，过去还有领航员、报务员、机械员，总之是参加飞行的空勤人员。

小童和小俞都是东方航空公司客舱部乘务员，日久生情，他们组成了“双飞”家庭。在外人眼里，这对情侣应是“在天愿为比翼鸟”，然而，特殊的工作需要和作息时间，却使他们虽然同在一个城市一个单位，一些重要的日子，比如生日啦、结婚纪念日啦、情人节啦等等，都擦肩而过，无可挽留。

这是前些年的事了——

有一个24天的航班，上海—北京—巴林—布鲁塞尔—马德里—北京—上

海。丈夫小童接妻子小俞的航班，整整48天，他们只在廊桥上见了一面。挥挥手，然后各自飞去。

不过，他们有他们的爱情表达和联络方式。除了电话问候，就是留卡片在家，或者用最古老的书信方式。有时小童就把信笺塞在乘务长信箱里，试图给妻子一些惊喜。有一次，小童把鲜花放置在布鲁塞尔小俞她们乘务员必住的宾馆客房里，作为情人节的礼物和祝福。

平时的分离不算什么，最让小童难以释怀的，是妻子生孩子时没有在一旁陪伴。本来，小童说好了要用休假来陪伴的，可是，小俞的生产比预期提前了两天，而小童刚巧飞一个过夜航班，结果没赶上，孩子已经出世了。

每次想到这里，小童总会在心里暗暗说："俞容，这辈子我都会记得你的付出。"

当空姐们有了爱情的结晶——孩子之后，故事就更多了。

南航深圳公司空姐胡梦瀚自打有了女儿三三，从孩子六个月大就和孩子分分离离。这是一个"双飞"家庭，孩子对她的依恋，往往浓缩在难得的团聚中。一开始，夫妻俩以为孩子已经适应了这种分分离离的生活，想不到一次发生在孩子身上的事情，改变了他们的看法。

那天，胡梦瀚带着刚刚5岁的女儿在楼下玩儿，正巧碰到南航深圳公司的一位领导路过。胡梦瀚和领导打过招呼后，便拉着女儿的手说："三三，向伯伯问好啊！"女儿没像平时那样懂礼貌，却悄悄问妈妈："他是你的领导吗？""对啊！"谁知女儿听了以后却把小手一甩，大声嚷嚷着说："他就是你的领导？那我才不叫他！他为什么不让你回家，老让你上这么长时间的班！"

都说童言无忌，但孩子的戏言还是勾起胡梦瀚一丝酸楚。由于她和丈夫很少有时间带孩子去公园玩，所以孩子最喜欢的事情要么是跟妈妈去家乐福，要么是让爸妈一起看着她躺在地上打滚。要是天上有架飞机飞过，她会扬起小手指着对小伙伴们说："快来看呀，那是我爸爸开的！"

别的孩子最先会喊的是"妈妈"、"爸爸"，而空姐的孩子最先会喊的却是"阿姨"。不少孩子是奶奶带大的，奶奶天天指着挂历上的空姐对孩子说：你妈妈和这些阿姨一样，天天坐着飞机在天上飞呢。再后来，孩子只要看到天上的飞机就会喊"妈妈"。而当空姐拿着画片教孩子时，只要一说"飞机"，孩子就会纠正是"妈妈"。

有的空姐的孩子还说过这样的话："我最讨厌飞机了，因为飞机抢走了我的妈妈！"

南航新疆公司一位做了妈妈的空乘，面对"做母亲，真的好难"的问题，

总结出了一条经验："做母亲，别回头。"意思是上班出门时，要有决绝的勇气，否则，孩子撕心裂肺的哭喊，会让你不忍离去。

她写道："不回头，这是我总结出的经验：不能回头去看那双恋恋不舍的眼睛，不能回头去看追着机组车奔跑的小小的身影，不能回头去听家门关上后那撕心裂肺的哭喊……不能回头！做这样的母亲不能回头，选择了这样的人生不能回头……"

空姐雷晓玉写过一篇小文，题目叫做"宝贝，对不起"：

亲爱的女儿，当我换上制服，你似乎已经意识到妈妈又要出门，跑过来抱着妈妈的腿用期盼的眼神望着我，刚刚学会说话的你哀求着说：'妈妈，抱抱！'宝贝，不是妈妈不想抱你，是怕这一抱就再也放不下，只怕这一抱就绊住了妈妈的脚步。悄掩上房门正欲离开，身后便传来一声让人心痛的叫声：'妈妈，妈妈，别走！'再转头时已是泪流满面。

宝贝，不是妈妈不爱你，只因我选择了蓝天；宝贝，不是妈妈不想你，工作之余看得最多的是你的照片。每当在飞机上看着别人的孩子和妈妈依偎在一起，我的心就会痛，妈妈只能把对你的内疚化成对这些孩子的关爱，抱着他们就像抱着你。一样的小脸，一样的小手，一样的小丫丫。

宝贝，原谅妈妈吧！妈妈爱你，在心里，永远！

很多"双飞"家庭，结婚几年，老大不小了，不敢要孩子，怕无法照顾。当了母亲的空乘，在149天的产假休完后，几乎都做同样的一件事：尽快恢复体形，把体重降下来。否则，将无法穿上那套制服，重返蓝天。有位空姐不到三个月，就把体重由150多斤降到了118斤。另外，空姐们还不约而同地选择了同一条路：从孩子满月不久就开始断奶。最初的断奶对孩子和母亲来说都是难以接受的，谁不知道母乳喂养好呀！孩子一哭，母亲的奶水和泪水就止不住地一起流，但为了那份事业，她们只能做出牺牲。

而这牺牲，是孩子陪着母亲一起做出的。

有位空姐，孩子刚刚一岁半，由于实在没法照顾，只好送回千里之外的老家，由母亲带。

半年后，她刚好有个航班任务落地老家所在的机场，便请母亲把孩子送到机场，让她看一眼。为此，她给孩子准备了一大包儿童食品。

那天，她走下飞机，一眼就看到了孩子，个长高了，又黑又瘦。乘务组的

几个人高兴地围上去，可孩子愣愣地看着几个穿着同样衣服的阿姨，突然哇的一声哭了，拉着姥姥的手说："快走，别让她们把我带走！"

这位空姐妈妈，眼泪刷的一下就流了下来。

还有位空姐，执行任务回到家，累得躺在床上睡着了。丈夫从幼儿园接回儿子后，叮嘱孩子说："妈妈太累了，不能吵妈妈。"孩子很听话，但他太想妈妈了，就安静地坐在床尾，目不转睛地看着熟睡中的妈妈。不久，妈妈翻了个身醒了，儿子立刻大声对爸爸喊：" 爸爸，爸爸，妈妈醒了！不是我吵醒妈妈的。"

这位空姐看着儿子兴奋的样子，心一下子抽紧了……

乘务员丽做姑娘时，有过来的空姐对她说："一名乘务员要想成为一名好妻子已经很难，乘务员作为飞行员的妻子就难上加难——那不仅仅是寂寞！"那时，她听了感受不深。当爱神射中她和做飞行员的老公，才真正体会到其中的滋味。

由于工作的需要，这对夫妻要分别在合肥、上海、杭州三地执行航班任务，不但时间被分割得七零八碎，而且聚到一起很不容易，有时候整个一周都聚不到一起，即便聚到一起，也不超过 3 天。不知多少次，丽只能梦里与他相见，醒来时已是泪满枕巾。

寒冬的一天，丽执飞合肥至上海的航班，到达上海后她惊喜地发现，丈夫驾驶的飞机正远远地停在自己飞机的西面。她和丈夫已经 11 天没有见面了，她顾不上疲劳，冲下飞机，飞奔过去！刚到飞机底下，就见登机梯正缓缓收起，连说一句话的时间都不给。站在猎猎的北风中，她感到寒冷的不仅是身子，委屈的眼泪不由自主地流了下来。这时，丈夫也看到了她，忙把驾驶舱的侧窗打开，由于飞机发动机轰鸣，他们听不到彼此的语言，只是拼命地挥手。像这样短暂的相见和长久的分离，包括春节、国庆、五一等重大节日的劳燕分飞，对她和丈夫而言已经是家常便饭。

千万不要以为这样的爱情和家庭生活只有苦涩，涩后的甜蜜却是常人难以品尝得到的。空姐丽说："也许，正因为聚少离多，我们便更珍惜对方的感情，更珍爱我们共同建造的温暖的'巢'。我们飞在天上，驻在外地，但我们的心却被爱情这条红丝带拴在一起，留在我们的小家里。"

另一位空姐英和丈夫有过一段看似寻常，却让她听后泪花闪烁的对话。

英问："越是过节我越忙，你怨不怨我？"

丈夫回答："你们把旅客送回家，让很多人高高兴兴过节，我敬佩还来不及呢，哪能怨你啊？再说，也都习惯了。爸妈常说，只要你平平安安的，不在乎

个把节在不在家。只要我们家里人凑齐了，什么时候都是过节。”

这虽然不是个“双飞”家庭，但这位丈夫的认识和胸襟，和“双飞”家庭有着异曲同工之妙。

爱情，永远是圣洁的

藏族姑娘次仁央宗（藏语“长寿仙女”之意）在部队当兵3年，曾在北京举办的新中国成立50周年大型成就展以及昆明世博会上担任西藏馆的解说员，一心向往空姐职业。经过考试，她如愿以偿，被西南航空公司录用。

次仁央宗是翻身农奴的后代，父母都是上过大学的藏族党员干部。她在天上飞来飞去，她的藏族男朋友还在拉萨工作。有人问他，怕不怕她飞了？他坦言：“心里是有一点儿，不过我们互相都挺信赖。”

是的，信赖，是爱情之河的源头。没了信赖，爱情之河便会干涸，爱情之舟便会倾覆。这珍贵无比的信赖，却不是金钱、地位可以换取的。它从头到尾、自始至终浸润着“真、善、美”三个字。

都说中国民航飞行学院空乘专业的准空姐们各有个性，殊不知个性的陶冶和形成需要特殊的熔炉和冶炼。空姐班一般是三年制的大专班，除去最后一年的实习，准“空姐”们将在两年时间内系统学习包括公共关系学、航空概论、乘务英语、空中乘务基础、空乘礼仪、航空法规、航空心理学等专业课程。毕业时，应当掌握空中乘务、旅游、文秘等行业的知识。报考高校空姐专业的考生，先要接受一般安排在3~5月间的体检面试。面试主要考察应试者的外貌、形体、气质、语言表达能力（以普通话和外语阅读测试为主）以及才艺展示等，体检内容包括精神、神经系统、呼吸系统、循环系统、运动系统等在内的13个科目。体检面试合格后，考生还需要参加当年全国统一高考，高考成绩达到录取分数线后，方能录取。

这就是准空姐异于寻常女生之处。剖析其特殊的气质个性，真谛在于，这群“麦田里的守望者”所守望的，其实还是“真、善、美”三个字。

她是校花，来自重庆，高二时就已通过了钢琴十级考试。父母为了不中断她的钢琴练习，专门到学校附近为她准备了一间琴房。2002年春，她在一次钢琴大赛上与活动资助商、某房地产开发公司老总阿杰相识。阿杰以20万元之巨的年薪，欲将她收入公司公关部，条件是必须退学上班，她婉言谢绝了。事后，《成都商报》的记者专程赶到学校所在地广汉，准备以“好女子不爱金钱爱蓝天”为题，作一个专访，同样被她婉言谢绝了。她对记者说：“阿杰以重金聘我，是对我的尊重！我拒聘，是因为蓝天才是我的最爱。”

另一位她，天生丽质，然而家境贫寒。6年前父母离异后，她和母亲相依为命。为了供她上学，母亲8小时以外的业余时间就是去做小时工，生活的艰辛可想而知。她是个懂事的孩子，为了减轻母亲的负担，她业余时间去做家教。一次，她给学生补完课后，学生的父亲——一名财大气粗的老板开车把她送进餐厅，餐桌上老板用存款、出国留学等优厚条件示爱，并且举止言谈粗俗无礼。她正色警告说："我的家境虽不富裕，但我们的人格是平等的，我还是学生，不能谈婚论嫁，请自重！"老板只好怏怏而退。

偶尔，空姐在航班上也会遭遇姑娘们难以启齿的性骚扰。不过，这压根和爱情无关，空姐一般都会得体地加以解决，性骚扰者往往会受到应有的处理。

如果你走近空姐，就会发现，这些头上笼罩着光环的女孩子其实也很普通，她们美丽、朴实、善良、温柔。当然，她们有着七情六欲，也有着往往被人误读和忽略了的东方女人的传统。她们完全有理由获得属于自己纯真爱情，建立自己飞累了后可以依偎可以歇翅的温暖的小巢。

愿更多的小伙子能够真正认识空姐，理解空姐！也愿空姐都能顺利地得到属于自己的那份称心如意的爱情！

身边的感动

榜样的力量是无穷的，爱情亦然。

在中国民航的任何一家航空公司，在任何一家航空公司的乘务员中间，都可以讲出一个个生动感人的爱情故事和家庭故事，拎出一对对相知甚深的恩爱夫妻。

南方航空公司就有这么一对蓝天上的默契夫妻，他们是飞行员陶长春和乘务员梅蕾。

1996年，15岁刚刚初中毕业的梅蕾，恰逢南航在大连、沈阳、哈尔滨招空乘，条件很优惠：在应届初中毕业生中招乘务员，可直接在高中一边学习文化课程，一边学习空乘专业。结果，有音乐天分，从小就学声乐的梅蕾，本来的志向是考沈阳音乐学院，父亲看了报纸上南航的招乘广告，改变了她的人生选择。

优惠的条件吸引来5000名姑娘报名，南航的招乘名额是40人。梅蕾也着实不简单，百里挑一，她被选中。经过两年多的系统学习，1999年1月，她开始了蓝天生涯，那年姑娘正好18岁。

梅蕾的进步很快。一般新乘务员要由老乘务员带飞15个航班才能独立上机工作，她只被带飞了10个，就出徒了。在做了两年普通舱乘务员后，表现优秀的她被调到头等舱服务。3年后，她开始飞国际航线。也就在这个时候，爱情的

机会悄悄来临了。

飞国际航线的，有一位26岁的副驾驶叫陶长春，长春人，各方面条件都很不错，还没有对象。梅蕾24岁，也没有意中人。乘务中队的中队长事先曾悄悄告诉过梅蕾，准备给素不相识的他们牵红线。也是千里有缘来相会，几天后梅蕾飞大连至名古屋的国际航线，他们不期而遇了。

当时，乘务长在给驾驶舱送水时，看见陶长春正在查看机组人员的护照，就笑着对他说："你看梅蕾怎么样，小姑娘人不错，还没有男朋友呢！"小伙子微微一笑，嘴上没多表示，却动了心。

几天后，也赶巧，陶长春和梅蕾又一起飞大连至新加坡的航线。当时，飞机到新加坡后，停留了3天，3天的相处，让他们加深了相互了解，确定了恋爱关系。后来，梅蕾这样评价老公："他性格开朗，说话很幽默，在机组里，他就像个开心果，走到哪里都是一片笑声。"

在随后恋爱的一年多时间里，无论飞国内还是国际航班，两人几乎都在一个航班里飞行。其实，这纯属巧合，因为排班都是广州那边通过电脑排的。但时间长了，机组里的人知道了他们的恋爱关系，为了让他们增加见面的机会，给驾驶舱送水送饭就成了梅蕾的"专职"。

2006年，两人携手走进了婚姻的殿堂。不过，同样巧合的是，从那以后他们两人却很少在一个航班里飞了。

不在一起的日子是一种感情的煎熬，因为他们曾彼此明过心志："在天愿做比翼鸟，在地愿为连理枝。"不过，他们都以飞行事业为重，没有半点怨天尤人，因为他们也都记得那句古诗："两情若是久长时，又岂在朝朝暮暮。"好在他们每个月都会有三四天的时间碰到一起，属于他们的日子，两个人就一起去看电影，到卡拉OK唱歌。别人觉得很奇怪，他们却感觉很好。其实，爱情不是别的，就在乎自己的感觉。

2007年，梅蕾做了母亲后，儿子成了她最大的牵挂。儿子小的时候，梅蕾请妈妈帮助带，妈妈的身体也不好，儿子小时候又经常生病。儿子不到一岁的时候，梅蕾到广州执行航班任务，这期间，儿子发烧住院，丈夫陶长春怕她担心，就没有告诉她。但几天后，梅蕾给家里打电话时，母亲还是告诉了她孩子的病情。她一着急，连夜嘴角就起了一串燎泡。回到大连后，她看到儿子的小手背因打吊瓶而变得一片青紫，心疼得抱着儿子落泪不止。

就在那一刻，梅蕾萌生了退意，"还是停飞改做地面工作吧，也好照顾孩子。"但真正理解她的丈夫劝她再坚持一下，终于，最艰难的日子她挺过来了。

2010年，梅蕾通过竞聘担任了乘务长。有丈夫的支持，有儿子的期待，她

已经非常喜欢空姐这个职业了。她说："虽然在天上飞的时候很辛苦，但我们在飞行后就彻底放松了，不会再把工作带回家，每周的那48个小时都完全属于你自己。虽然在法定节假日里无法得到休息，但我已经习惯了。现在，你真让我周六周日休息，我出去玩还不适应这么多人呢！"

人都有自己的理想打算，生活的设计蓝图往往不止一份。有时候，这对夫妻也会聊起今后的日子怎么度过。飞到50岁退休，然后痛痛快快到国外去旅游。虽然飞了那么多国际航线，但都是来去匆匆，两人只是有机会在新加坡和金边一起玩儿过。

"不过，这是我们自己的理想，南航规定飞行员要到60岁才能够退休呢！"

梅蕾说罢，咯咯地笑了。

已经有15年飞行经历的国航空姐田瑞华，有一个幸福美满的家庭。她丈夫对她工作的理解和支持，对她感情的付出和投入，不知感动了周围多少人。

自从结婚以来，丈夫就成了田瑞华的保护神。接和送，成了丈夫一次也不能落下的功课。早出晚归，是乘务员的工作特点。田瑞华如果飞早班的话，4点半就要起床，5点钟就要准时从家里出发。丈夫怕她这么早出去不安全，或者怕她刚从睡梦中醒来，开车时迷迷糊糊不安全，就起来送她。田瑞华如果飞晚班的话，不管回来多晚，丈夫都要在机场接他，不让她自己开车回家。他觉得她飞行回来已经非常辛苦了，怕她开车回家出点意外。

一天两天的接送容易，长年累月的坚持就难了，这需要多强的爱心，多大的毅力！

谈起爱情的甜蜜，家庭的幸福，田瑞华对家人的理解、支持颇为感慨。她说："我们乘务员的工作常态是早出晚归，我觉得家里人已经跟着我的这个作息时间、作息规律在转了。干乘务员这个工作，对民航的家属来说，真的真的很不容易！因此，我特别感谢我的家人，特别感谢我的丈夫！我觉得我在家里，真的就像太上皇一样。在外面，我的脾气特别的好。尤其是跟同事、旅客就更不用说了——那是我的工作。但像我这样一个跟同事、跟旅客相处脾气非常好，非常随和的人，一到家里，却变得非常可怕了。我们家就老说我：'天哪，她怎么天天嗷嗷地叫唤，怎么跟疯狗一样嗷嗷地叫唤？'话是那样说，家人却一点儿也没影响对我的感情。后来我也明白了，其实这是一种发泄。干乘务员这个工作，在外面积压了一种情绪，没有地方发泄，因为你不可能去跟自己的朋友、同事发这个牢骚，只能拿到家里去，这样家里人就倒霉了！所以，我觉得我的家里人对我工作的理解、支持特别的大。他们受的委屈我心里非常的清楚，我很感谢他们。尤其是我的公公婆婆，因为我结婚以来，一直跟公公婆婆在一

起住，他们把我当成自己的孩子一样对待，特别支持我的工作，我也特别想对他们说一声：‘谢谢爸爸妈妈！’”

我问她：“你有没有想用什么方式来补偿自己的家人？”

她说：“我觉得，最好的方式就是我能够身体健康，这样我就能够顺顺利利地工作，用我的后半生去照顾他们，让他们生活得更好，身体更健康，使我和丈夫、家人能够尽享天伦之乐。”

当然，田瑞华每次飞国际航班，都忘不了给家人买点礼物。礼物是否贵重倒在其次，关键是让家人体味到她那颗爱他们的心。

同田瑞华一样，国航资深空姐杨金荣也有一个疼爱她的丈夫，她的丈夫也是每次都做接、送的必修课。她说：“和他在一起，总有个背靠大山的感觉。背靠大山是什么感觉？那就是踏实、放心呗！”

有一回她从悉尼回来，飞机延误了，已是深夜12点多钟了，丈夫还坐在候机楼外面的椅子上死等。整个候机楼里空空荡荡，都没有人了，地服的人问他：“你在接哪个航班啊？都没有飞机了呀，你怎么还坐在这儿呀！”他说：“她延误了，可能要晚一点，具体几点我也不知道。”丈夫上一天班也挺累的，一会儿便靠在椅子上睡着了。迷迷糊糊当中，他被推醒了，地服的人问他：“你看看这架飞机是不是你要接的？”一看，不是。于是，他又迷糊过去了，反正不见不散。就这样，他一直等到凌晨3点多钟，最后他们才手挽着手亲亲热热地夫妻双双把家还。

2010年初冬时节，和杨金荣聊起空姐家庭生活这个话题，她不无欣慰地说了下面一番话：

“我的丈夫和家人为我付出了很多，怎么去回报他们呢？我就想，我要做好工作，要照顾好家人。从我的实际情况出发，我能给丈夫做一顿早饭，可能其他都做不了，因为没有时间。只要我在家，我都每天早上起来，也许头一天夜里12点钟才飞回来，但第二天早上我肯定爬起来，给他准备一顿早饭，让他吃完早饭去上班。一开始他不理解，说你昨晚回来那么晚，睡觉去吧！我说我真的什么都做不了，就有能力给你准备一顿早饭。他为我付出很多，我要力所能及地去做一点点，让他感觉到我一直都在他身边。”

杨金荣的女儿两三岁的时候，曾问她：“妈妈，你为什么老是半夜出门？”杨金荣说：“因为妈妈要去飞啊！”女儿小嘴一撇说：“妈妈你骗人，上班只是白天上班，哪有人晚上去上班的！”等女儿再大一点儿，四五岁的时候，看到她穿着制服、化好了妆出门了，就说：“妈妈，你真的那么晚还要去上班吗？”她说：“真的去上班啊！”这时女儿显得特别不舍，眼圈就红了，眼泪就在里面

打转了。再后来，女儿大些了，就喜欢看着她化妆，喜欢穿着她的衣服，穿着她的鞋，拉着她的箱子，在屋子里走来走去。似乎觉得妈妈今天出差了，妈妈回来了，我要把妈妈的这些行头都拉着，我也要演习一遍。只有做妈妈的能体会到，女儿的演习中包含着一份新鲜、喜欢和留恋。

对此，杨金荣回忆说："她也是一份喜悦。但是时间长了，她会问：'妈妈，什么时候你能在我身边，多陪陪我。'"杨金荣其实是很想待在孩子身边的，但乘务员工作实在没有更多时间，于是，女儿上初中以后，她就和女儿通过博客交流了。这样，母女间的感情并没有因为日常接触得少而受到影响。

不过，杨金荣的女儿一直没有想到当空姐，她向往演员和节目主持人。

杨金荣对于节假日不能跟爱人孩子在一起，不无失落和遗憾。她说这个时候出门，会觉得心情很落寞，空空荡荡的。但时间长了，她也摸索出了自我解脱的方法，这就是在飞机上搞活动，把自己对家人的情和爱，转移到旅客身上。

有一年中秋节的时候，天气预报说有一点儿阴天。这一天，杨金荣晚上由北京飞曼谷，她预计途中是能够看到月亮的。中秋赏月，是件很浪漫很有情趣的事儿。于是，临上飞机的时候，她和乘务员们商量，设计一个什么活动，让旅客在飞机上开开心心过中秋。商量的结果，是来一个有奖征联，乘务员出上联，让客人去对下联。

乘务员们出的上联是：喜乘金凤邀明月。这上联有点含蓄和寓意，"金凤"者，国航品牌乘务组也，加之国航飞机的尾翼上也画着凤凰的图案。

客舱顿时活跃起来，旅客们各显文采，说了、写了好多下联过来。空姐们从中请客人念了几条，编上号，让大家投票决定。聪明伶俐的空姐们不乏创意，用一个擦手纸盒做成了小票箱。最后评选出来两个人，竟然票数是一样的，并列状元，而且正好是一位男士一位女士。飞机上没有别的东西可做奖品，空姐们就拿玻璃纸包了一瓶小小的葡萄酒，上面系上一个蝴蝶结，送给他们一人一瓶红葡萄酒和白葡萄酒。后来他们俩下飞机的时候，特别高兴，举着那瓶酒说，今天我过了一个特别难忘的中秋节！

就这样，热热闹闹的客舱活动，把空姐对亲人的思念，巧妙而自然地收藏起来了。

不过，杨金荣还是强调了她的一点儿心得："一定别忘了！还得抽出一点儿时间来，分给自己的家人。哪怕只是为他们做一件小事，他们都会感受到你在他身边的存在。"

是呀，感情的红丝带，其实就在两个人的手中。关键看你肯不肯、会不会、用心不用心去挥舞，去画出一个美丽的"爱"字。



第七章

七彩青春

周恩来专机乘务长

在民航有关史料和民航老同志写的回忆录中，经常会出现这样一个名字：李世云。周恩来专机乘务长的身份，在蓝天陪伴周恩来飞行 14 年，使李世云有幸成为一段历史的见证者。而她的人生，也因这一特殊经历而显得充实和幸福。

李世云原是女飞行员的苗子。1956 年 7 月，空军到天津各中学招收第二批女飞行员，19 岁刚从天津塘沽中学高中毕业的李世云和另外几所中学的 12 名女学生被选中了。她们先后来到空军徐州预校和长春二航校进行了一年多的基础训练，但遗憾的是，还没等飞起来，李世云就被淘汰了。淘汰的原因，事后她隐隐约约地听说，表面上是视力下降——由招飞时的一点五降到零点几了，实

际上是在"反右"斗争中立场不够坚定，对"右派"言论有过那么一点儿同情。命运没有安排她做成飞行员，却安排她和金瑞淑、邢世华、陈继珠、张文芳、沈淑英一起调到民航，做了空中乘务员。

李世云正式参加航班飞行是在1959年年初，此前她们几个淘汰下来的飞行学员到民航天津张贵庄航校英语班进行了九个月的培训，算是具备了上岗资格。从辈分上说，李世云她们和1955年秋招收的十八姐妹同属新中国第一代女乘务员。从批次上说，李士云她们属于新中国民航的第二批女乘务员。

李世云清楚地记得，她执飞的第一个航班是北京至上海航线，伊尔-14型飞机，师傅是十八姐妹之一的朱玉芳。滑跑，起飞，上升，平飞，开始机上服务，这一切对于李世云来说，是那样新鲜。那天，她丝毫不感到劳累，只有好奇。别人飞第一个航班吐得一塌糊涂，而她，像没事一般。到底是女飞行员的身体素质，很棒，没说的！

不久，李世云接到一个任务，执飞前往西北视察的陈毅副总理的专机。她心里咯噔一下，哎哟，我一个刚上阵的新兵，紧张死了！

伊尔-14专机起飞了，李世云开始为首长服务。从北京至延安段配备了一些小点心，一小包一小包的有十几种。她把小包打开，放在托盘里，正准备给首长送，陈毅副总理的宫秘书摆着手过来了。

"不行！每种都要尝试一下。"当时没有化验单，宫秘书为首长的安全着想。

于是，李世云和宫秘书二人便掰了几块往嘴里放，这一切全让陈毅看到了。

陈毅笑着大声问李世云："哪块是甜的，哪块是咸的？"

李世云紧张得很，看着点心说不出话来，示意宫秘书回答。

宫秘书看着李世云难为情的样子，也说不出来。

陈毅哈哈大笑："我自己尝吧！大家都来自己尝吧！"

陈毅带头，随行人员各自动手有选择地吃起来，气氛一下子变得热闹起来，李世云的紧张和尴尬也烟消云散。她想，原来大首长也和普通人一样啊！

性情爽朗、和蔼可亲的陈毅，向李世云问这问那。第一次飞专机的她，就在这随意的亲切自然的问答谈笑中，适应了为党和国家领导人的专机服务。

这次，李世云跟随陈毅一个月，到了延安、西安、成都、南昌。回北京时，周恩来总理上来了。从那时起到1972年，李世云飞周恩来专机达14年之久。无数次随周恩来出国访问和到全国各地视察、开会，使李世云亲眼目睹、深深领略了周恩来为党和国家鞠躬尽瘁、死而后已的工作精神，严于律己的高风亮节和独特非凡的人格魅力，她自己也在这种特殊的工作和生活环境的熏陶下，快速成长起来。



李世云(左二)和姐妹们在周恩来总理的专机上

1961年7月，周恩来陪同朝鲜金日成主席到杭州参观访问。在专机上，两位领导人谈起了朝鲜战争和中国人民的抗美援朝。金日成用流利的中国话说："朝鲜战争胜利了，苏联的飞机和喀秋莎大炮，匈牙利的药品，我都可以还他们，可是兄弟的中国人，中国人民志愿军，那些牺牲的年轻的小伙子，我拿什么还哪！"说着说着，金日成的眼圈红了。周恩来也非常动情地说："我们的小伙子，为了中朝人民的友谊，发扬国际主义精神，牺牲了自己的生命，我们要永远记住他们！"被两位领导人情绪感染的李世云，赶紧为他们递上毛巾，一扭头，眼泪差点掉下来。

1965年6月1日，周恩来乘坐中国民航的伊尔-18型飞机，第一次远距离长途飞行访问非洲的坦桑尼亚，李世云是乘务长。行前，周恩来对机组说："这是建国后中国民航飞得最远的一次，我要带着你们去远航，你们大胆地飞吧！只有飞出去，才能打开局面！"6月8日，当访问圆满结束，回国飞越巴基斯坦即将进入我国领空时，天已大亮，透过舷窗，可以看到一轮红日正从云海中冉冉升起，皑皑白雪覆盖下的昆仑山发出银色的光芒，景象巍峨而壮观。周恩来抑止不住内心的澎湃激情，对李世云说："来，招呼一下大家，我们一起唱歌！"顿时，机舱里沸腾起来。李世云请周总理起头，周总理笑着说他唱歌跑调，起不好，但大家谁都不好意思起。最后在一片欢笑声中，经李世云再次提请，还是周总理起的头。他挥动有力的手臂，先指挥大家唱了一首《东方红》，

紧接着，又指挥大家唱了一首《红梅赞》——“红岩上红梅开，千里冰霜脚下踩，三九严寒何所惧，一片丹心向阳开……”高亢嘹亮的歌声，回荡在万里云天。

1970年八九月的九届二中全会（庐山会议）期间，李世云亲眼看到了因党内斗争尖锐复杂而操碎了心的周恩来的极度疲惫和忧虑。由于庐山脚下的九江机场只能落伊尔-14这样的小飞机，李世云所执飞的大飞机伊尔-18只能在安庆机场等候。9月2日上午，已受领回京专机任务，但并不知道是哪位首长乘坐的李世云他们正在安庆机场等候，见不远处落了架小型飞机，随后舱门打开，一位首长晃晃悠悠下了飞机。李世云判断这就是要接的首长，赶紧跑下舷梯去搀扶，走近这才认出，这位头发老长，胡子拉碴，面容消瘦苍老，走路轻飘飘有些不稳的首长，竟是周总理！李世云心疼得猛然一沉，“怎么变成这样啦？”周总理见到李世云，问道：“小李，认不出我来了吧？没时间哪！没时间理发、刮脸，连睡觉的时间都没有呀！”李世云说：“总理，飞机一会儿飞行两个多小时，您上飞机后，就睡一会儿吧！到北京下飞机后再去理发。”周恩来点点头，“那只好这样了。”飞行中，周恩来了解了李世云她们在山下的学习、吃、住和身体情况，并语重心长地说：“斗争很复杂呀，你们要很好地学习政治，研究历史。”

周恩来回京后连轴转，出席了一个重要活动，接见了外宾，深夜约外交部、外贸部和外经部领导开会，次日又乘李世云他们的专机飞返庐山，继续参加九届二中全会。当时，李世云只是看到周恩来身心交瘁，极度忙累，不可能知道庐山会议上发生了一场严重的政治斗争，周恩来居中做了大量工作。后来她才知道，周恩来重返庐山会议后，因连续30多个小时没合眼，劳累过度导致心脏出现异常，9月5日凌晨开始吸氧。此后，他办公时就均有医生护士在门外守候，随时准备抢救了。

1972年2月美国总统尼克松访华，周恩来陪同尼克松乘坐中国民航自己的伊尔-18专机由北京去杭州、上海访问，李世云是专机乘务长。她看到，客舱内周恩来和尼克松、基辛格谈笑风生，气氛相当融洽。“文革”以来，难得见到周恩来有这样好的情绪。李世云深受感染，她怀着欣喜的心情，热情地提供服务，为他们送上龙井茶、糖果和水果，尼克松不时地用英语说着“谢谢”，基辛格则冲她直点头。尼克松访问结束，乘坐“空军一号”从上海起飞回国，周恩来的专机也起飞回北京。在飞机上，周恩来高兴地对李世云说：“这次中美会谈很成功，签署了上海公报，这是我国外交战线的重大胜利！叫老杜（指新华社摄影记者杜修贤）来，我要跟你们合个影。”周恩来主动提出跟乘务员合影，这是过去很少有过的。随着杜修贤“咔嗒”一声，四名乘务员李世云、周玲妹、

梁秀荣和钟新华站在周恩来身后，留下了珍贵的纪念。

多年的专机服务，让李世云和周恩来、邓颖超的感情越来越深厚，他们的关系，已经超出了单纯的上下级范围，而加上了一层父母长辈和儿女晚辈的关系。李世云原来写作李士云，一次，周恩来、邓颖超同时在专机上和乘务员聊天。邓颖超说，小李，你的名字这个“士”，可以改成“世”字，也就是说，要胸怀世界风云干革命嘛！李世云说：“是呀，不知道我父亲为什么给我用这个‘士’字。”周恩来接上话茬说：“这肯定有道理的，八成是按照家族辈分排列的，你的哥哥姐姐也用这个‘士’字吧？”李世云回答说是。回到飞行总队，李世云把这一情况向领导作了汇报，从此，李世云才改成现在这个写法，并正式入了档案。

李世云结婚生子后，家庭出现了较为严重的困难。她的丈夫是名船长，一直在天津港口工作，夫妻俩两地分居。她先后有了两个儿子后，一个让母亲带，另一个让在京工作的二姐带，她自己飞行忙，又长期担任乘务中队的中队长，带孩子的事一点儿也帮不了忙。后来，母亲患了脑血栓，不但孩子带不了了，还需要人照顾。这下，家庭困难便凸显起来了。1972 年秋，一次在专机上，两人闲聊时，李世云经过再三的思想斗争，向周恩来汇报了家庭的困难。

“总理，我实在不愿意离开您，但家庭的困难……”李世云说不下去了。

“小李呀，你的困难我理解，我同意你回天津工作。”周恩来关切地说。

“可您这里……”李世云不知说什么好。

“我是看着你们一天天长大的，你们也看着我慢慢变老了，”周恩来的声音变得苍凉起来，“以后，我跟你们出去的机会也不多了，飞行也不会太多了。”

“总理……”李世云一下子哽咽了。

“不要难过，到哪里都是干革命嘛！今后想我和大姐的时候，可以到北京来看我们嘛！小李呀，你可别不来啊！”周恩来慈祥地安慰李世云。

就在这次谈话后不久，周恩来到北京首都机场迎接外宾，亲自向民航总局局长邝任农作了交代：“我同意小李走了！工作，你们帮她联系一下，安排好。”周恩来还指示北京管理局的领导，将飞机乘务员在机上穿的毛料制服让小李穿走一身，留个纪念。

临离开民航，离开总理和大姐，李世云怀着恋恋不舍的心情，到中南海去向周恩来、邓颖超辞行。来到西花厅，邓颖超热情地迎接她，告诉她周恩来正在理发，晚上在人民大会堂宴请西哈努克亲王。在另一个房间，周恩来大声说了一句：“小李来啦！”李世云赶紧过去向周恩来问好，看到周恩来一边在理发，还一边听钱秘书给他念文件。

邓颖超按照周恩来的意思，对李世云说了些勉励和感谢的话，交代了回津后的注意事项，并邀请她参加晚上的宴会。李世云上下看看自己，对邓颖超说："我穿这身怎么参加宴会呀？"当时她穿的是空军的绿军装、蓝裤子、黄胶鞋。总理办公室的工作人员给她出主意："让机组给你带服装来！"就这样，她打电话给周玲妹、梁秀荣，请她们把服装带到人民大会堂。她在卫生间里换好服装，参加了晚宴。

李世云万万没有想到，这次见面竟是她和敬爱的周恩来总理的永诀。3年多后，周恩来逝世，她从广播中闻讯，号啕大哭。不管当时国内的政治形势如何恶劣，她毅然决然冲破阻力来到北京，费尽周折，终于获准参加了周恩来的遗体告别仪式。如果她不能最后送总理一程，她的一生将不得安宁。

李世云离开民航调到天津后，一直工作在爱人所在的中国远洋运输公司天津分公司。1992年，55岁的她从干部处副处长的位置上退休。

虽然后半生的归属不在民航，但李世云的蓝天情愫从未淡化。相反，随着岁月的流逝，她越来越思念蓝天上的日子，思念专机上为领袖服务的生活。除了周恩来和陈毅，邓小平、李先念、彭真、李富春等也曾接受过她的专机服务。退休后，李世云决心将余热献给她一生钟爱的民航空乘事业。她多次应邀到天津民航大学乘务学院作报告，讲传统，她说的最多的一句话是："飞专机，亲眼目睹领袖们的风采，亲耳聆听领袖们的教诲，是我一生的幸运，也是我一生最大的幸福！并不是所有人都有这个机会的。人活一辈子，有这么段经历，也值了！"

屡次遇险的主任乘务长

如果不是军人的女儿，如果不是自己也有过军人的经历，再如果不是自幼生长在多慷慨悲壮之士的燕赵北国，很难想象她有那么一股勇敢劲儿和坚强劲儿。

我说的是东方航空公司的空姐徐焕菊。

徐焕菊在河北张家口的军营里长到17岁，第二年随转业到地方的父亲进天津，接着应征入伍，来到黄浦江畔的民航上海第五飞行大队，当了一名空中乘务员。她一开始属于军人编制，1980年改为职工。女孩子当空乘的故事都是差不多的，徐焕菊的不同之处在于她的遭遇。

那是一种危险的，既令人吃惊，又令人生出一分敬意的难得一闻的遭遇！

1998年9月10日夜的东航MU586航班虹桥机场紧急迫降，徐焕菊赶上了，她是那架飞机上的主任乘务长。当时，她已飞行10080小时，具有丰富的乘务

工作经验。在这次惊心动魄的事件中，她头脑冷静，应对沉着，指挥 12 名年轻的乘务员，只用了不到 1 分钟就安全撤离了 120 名乘客。事后通过媒体的传播，人们广泛知道了徐焕菊的名字。

人们所不知道的是，在此之前，徐焕菊曾遇到过一次更大的险情。

1993 年 4 月 6 日 13 时 46 分，一架执行 MU583 上海—洛杉矶—西雅图航班任务的 2171 号麦道 -11 宽体远程客机，从上海虹桥机场腾空而起，向着太平洋飞去。

18 时 18 分，正在平稳地高空巡航飞行的客机，突然一阵摇摆，耳际传来一阵奇怪的气流响声。紧接着，飞机像是一头撞开了地狱之门的雄狮，剧烈地震动一下，立刻忽忽急剧下坠 1700 米，随即飞机又被强气流托起上抛，紧接着飞机又是第二次急速下跌，而且是倾斜着下跌，紧接着飞机又被猛然高高抛起，随即又是第三次骤降……飞机突如其来地遇到罕见气流导致的强烈大幅度颠簸，瞬间灾难降临了！

正在客舱前部巡视的主任乘务长任豫苏，人一下子失去控制，随着突然的颠簸飞上了天花板，又跌落到地上。这时客舱内物品飞扬，一片撞击声，没系安全带的乘客被摔得东倒西歪，任豫苏主任乘务长立即大喊："快广播快广播！"中舱乘务长王亚平被重力作用死死压在地板上，她不顾个人安危，拼命伸手去抓广播器，进行广播。任豫苏爬起来环顾左右，见虽然物品很乱，一片狼藉，但人员尚好，未见伤亡。她马上冲到驾驶舱看机组情况，见机组正在面色严峻地努力控制飞机，便立即回到服务舱用机内通话系统分别询问各舱情况，得知中舱有一位旅客头部受伤出血，后舱却没人响应，好一会儿，她才得知：后舱乘务员张宇红昏倒了！乘务员李丽娜也昏倒了！快到后舱来！

任豫苏紧张地跑到后舱，眼前的情景让她惊呆了！只见旅客和乘务员们被抛得人仰马翻，一个个倒在过道上、椅子里，架在扶手之间。行李、物品和倒下的人员混杂在一起，满耳是痛苦的呻吟和叫喊。客舱内铺天盖地满是鲜血，天花板和行李架震裂，机身框架和密密麻麻的电缆赫然在目。顷刻之间，整洁漂亮的客舱变成了仿佛刚刚结束一场肉搏厮杀的战壕！

副中队长徐焕菊也在后舱。强烈颠簸发生时，她被打翻在地，人被翻落的行李压住和挡住，只好连声高喊："飞机颠簸，系好安全带！系好安全带！"好在她没有负重伤，只是双腿被擦伤，流了血。她顾不得自己，拼了命地包扎重伤的旅客。很快，她浑身已经血迹斑斑。

这时，后舱简直成了一座战地医院，连续急促的中英文广播，请求旅客中的医护人员帮助抢救旅客。乘务员们无论自己受伤轻重，都在全力救助旅客。

正在后舱休息的第二套机组人员尽管有的负伤很重，也积极参加营救。报务员宋金陵伤得很重，已经站立不住，但他大声呼叫徐焕菊："快扶我到驾驶舱去！"徐焕菊见他伤得太重，要他原地休息。徐焕菊又去帮助照顾机械员肖永生，肖永生可能脾脏受损内出血，肚子鼓得很大，但他还是说："别管我，先救旅客……"后舱乘务长李丽娜被反复抛甩，头颅撞破，血如泉涌，早已昏厥。徐焕菊、任豫苏哭着呼唤她："丽娜，你再坚持一会儿，我们马上落地了，坚持住！"可她毫无反应，已经无法听见……

事态太严重了！那么多旅客受伤，还有一位旅客因心脏病突发而猝死，机组人员也多人受伤。后舱的急救用品很快用完了，一些旅客由于受伤害或身体欠佳在吸氧，而氧气瓶已经不够用，飞机不能再向前飞了。

徐焕菊忍着伤腿的疼痛，去驾驶舱了解到机组已联系好备降场，便立刻主动广播，及时安定了旅客情绪。

茫茫太平洋上空，还要飞行 1 小时 30 分钟左右才能降落到西米亚机场。徐焕菊他们利用这段时间争分夺秒，为 72 位重伤员包扎止血。

西米亚机场是美国阿拉斯加州属阿留申群岛中最边远的一个荒岛，面积不大，完全为军方所使用，岛上医疗条件有限。北京时间 8 时 28 分，在暴风雪中，险遭不测的飞机终于平稳落地。徐焕菊作为一名老乘务员，在和主任乘务长任豫苏再一遍巡视完客舱，确认所有旅客都已转移下去后，才最后走出客舱，让美军铅封了飞机。

岛上美军给了救援最大帮助。重伤员被直接抬上直升机送往医院，到医院还要飞一个半小时，旅客们则被分别安置在机场和美军宿舍内。徐焕菊和任豫苏不顾伤痛和疲劳，为美军医生做翻译，询问、登记旅客伤情，又逐个房间看望了其他旅客，以便掌握情况。该做的都做完了，她们这才拖着沉重的身子，一头倒在床铺上。

当天，东航另外派来的飞机到了，徐焕菊她们和历尽艰险的旅客，又继续后面的航程。

这次太平洋历险后，徐焕菊曾一度萌生退意，但在客舱部领导的劝说、鼓励下，经过一个多月的地面休息、调整，她又义无反顾地飞了起来。[1]

5 年后，她就遇到了 1998 年"9・10"前起落架故障的紧急迫降。

有了两次遇险的经历，徐焕菊反倒平添了大将风度。"9・10"紧急迫降后，徐焕菊愈战愈勇，2001 年 5 月又参加了一次重大任务——极地航路试飞。

---

[1]1993 年 4 月 16 日《解放日报》第 11 版。

所谓“极地航路”飞行，是指利用极地区域的飞行，并非直接跨越北极的飞行。针对从美国中部或美国东海岸地区飞往中国大陆的情况，与现行的北太平洋航路（NCPAC）相比，能极大地缩短飞行距离和飞行时间。就当时的各种飞行器而言，还没有哪种机型能够满载旅客从美国中部或美国东海岸地区，通过北太平洋航路不经停直接飞往中国大陆。因此，选择缩短了飞行距离和飞行时间的极地航路，理论上可以完全做到满载旅客从美国中部或美国东海岸地区不经停直接飞往中国大陆，其商业价值，可想而知。然而，既然是试飞，就有某种不确定性，亦即存在某种风险。最大的风险在于，一旦飞机有紧急情况需要迫降，那里冰天雪地，会遇到种种难以预料的困难。

极地飞行，美国人早就走在了前头。

1926年5月9日，美国人理查德·伯德和弗洛伊德·贝内特驾驶“福克FV2A-3M”三发单翼机，从挪威匹次比尔根群岛出发，穿越北冰洋上空，成功飞越北极点后折回，全程飞行2575公里。

1929年11月28—29日，伯德等四人机组驾驶一架“福特4-AT”三发机，从设在南极洲边缘的小阿美利加基地出发，飞临南极后返回，往返飞行18小时59分钟。

美国人伯德成为世界上第一个飞越地球两极的人。[1]

既然外国人那么多年前就可以做到，中国人为什么不能极地飞行？空白，总要弥补，而挑战，也迟早要来临。

东航机组做了最充分的准备。结果，5月29日芝加哥时间4时55分，东航那架A340-300型B2380号客机从芝加哥奥黑尔国际机场起飞，7个小时后，北京时间5月30日凌晨0时41分（芝加哥时间11时41分），飞机进入北纬80度的北极圈内。这是一段令人高度紧张的飞行，也是一段即将载入史册的飞行，仅差3分钟便飞满2个小时，北京时间2时38分，飞机飞出了北极圈。试飞成功了！那一刻，客舱内响起掌声，情绪激动的乘务长徐焕菊和试飞组组长、机长、第二机长把手紧紧地握在一起。[2]

因爱岗敬业，优质服务，在重大险情面前表现出色的徐焕菊，先后担任乘务长、主任乘务长、副中队长、教导员、中队长，获得了全国十大窗口优秀服务员、全国旅游系统优秀服务员、全国民航系统“三八”红旗手、优秀共产党员、先进女职工等一系列荣誉。

2006年9月5日，徐焕菊在由香港回上海的航班上再次遭遇不测。当时，

---

[1] 航空百年活动组委会《飞翔的文明》，航空工业出版社2003年版，第153页。
[2] 2001年6月22日《文汇报》第11版。

飞机下降高度时，突然发生了强烈颠簸，她被抛起来，造成全身7处骨折，当晚被送进了医院。她在医院治疗了三个月，出院后一直在家休养。她的翅膀折了，再也飞不起来了，她原本打算飞到55岁，到2013年退役的希望破灭了。几次险情都让她赶上了，命运对她实在不公！

2010年秋日的一天，我到上海虹桥附近一个小区登门拜访一直在家休养的徐焕菊。她身穿休闲服，神情轻松，心情快乐。她向我谈了自己的空乘生涯，也谈了几次历险和现在的生活状态。她说她从小的理想是当教师，或当军人，但没想到做了空中乘务员。她说她一直抱定一条，让干什么就干什么，踏踏实实干下去，全身心投入。她还说尽管自己身体受伤，但无怨无悔！现在她已经走出事故的阴影，想通了。“这样的意外事故，谁碰上也绕不开，正确面对就是了。”说完，她给了我一个淡淡的微笑。

我心想，这真是一个少见的坚强的女人。

向世界微笑

上海，成都，这两个地方注定在严琦的生命中占据特殊位置。上海，是她梦想开始的地方；成都，是她展翅起飞的地方。

1977年,1980年，这两个年份注定在严琦的事业中占据特殊位置。1977年，是她踏入军营，成为一名女兵的年份；1980年，是她复转到地方，成为东航一员的年份。

2010年中秋时分，严琦面对央视的采访镜头回顾自己的蓝天之路，居然自己把自己感动得不行。

时光倒流到33年前。

1977年元旦过后的第三天，严琦与上海的19名小老乡坐上了去四川成都的列车。她们穿着崭新的军装，一路上说说笑笑，伴有嘹亮的歌声。极度的兴奋驱走了睡意和疲劳，大睁着眼睛来到了成都双流机场新兵团。

三个月的新兵团生活很快过去了，严琦被分配到第七飞行大队，当了一名乘务员。一开始，她并没想到空勤的职业生涯竟然如此艰辛，飞一班她就晕一班，最严重的时候竟然吐出了黄水，人像霜打了的茄子，一点儿精神头也没有。老红军的女儿——队长朱建英心疼而惋惜地说：“小上海，看来你要干这一行，恐怕坚持不了。”她听了，无力地摇了摇头。朱队长以为她的摇头是一种无奈，其实她的真实意思却是抗争——她并不同意队长的结论。

那时她们经常执行成都至拉萨航班，起飞时间凌晨4点30分，正是人的生物钟中最犯困的时间段，加上机上的异味和闷热，飞机还没起飞就开始难受

了。但她记得前辈乘务员说过的话，记得朱队长的动员："难关面前看毅力，有毅力就能闯过去！"她想，当兵，这是我自己选择的道路，别人能做到的我也一定能做到！就凭这份坚定，带着顽强的毅力，一年后她终于适应了，无论是飞自己打扫卫生的里二型飞机，还是飞噪音大、震动厉害的伊尔 -14 型货机，她都没有含糊过。

1980 年对于严琦来说是决定人生走向的一年，这归根结底还是依附于整个中国民航历史性的大转折。这一年，中央作出了民航改变军队建制，走企业化道路的战略决策。与此相关联，多少民航人的命运被重新安排！在这次转制中，严琦幸运地被上海管理局第五飞行大队乘务队选人，继续从事机上的乘务工作。从全国各地被调回上海的乘务员加上原先的人员大概有 50 人左右。随后实行政企分开的改革，上海管理局被分别改建为华东管理局、虹桥国际机场和中国东方航空公司，乘务队从飞行大队中独立出来，更名为客舱服务部，从此空中乘务员也就被人很流行地称之为"空姐"了。

一个 20 岁的年轻姑娘，在这样大的改革浪潮中，能够承担些什么呢，又能够感悟些什么呢?

个人的力量是绵薄的，但那份真诚和热情，却是不可估量的。

连她自己都没有想到，关键时刻，小小的乒乓球，竟然帮了她的大忙，成了通往事业彼岸的桥梁。

严琦从小学三年级就练习乒乓球，中学时是校代表队的队员，老师曾一心想把她培养成球星。入伍后虽然工作忙，但那份热爱和基础在，加上抽空就练，她的乒乓名气也越来越大。随着国家民航事业的发展，东航的也如日东升，从国内航线到飞向亚洲，并在五年后建立了第一条中美远程航线。改革、开放、走出去，成了那个时代的主题词。"艺不压身"，"机遇偏爱有准备的头脑"，严琦对此深信不疑。

1983 年 11 月，国际民航组织在东京举办世界民航乒乓球友谊赛，严琦第一次走出国门，获得了与亚洲、欧洲同行学习交流的难得机会。她和同是乘务员的外国球员一起切磋球艺，也一起探讨机上服务。她从中深深感到，我们的机上服务与国际上的服务还有不小的距离，需要不断学习，奋起直追。那时乘务队有几位干部被派往日本专门学习乘务工作，她就从他们那里借资料来学习，并一直在摸索和思考如何使服务工作有起色。难能可贵的是，她思考问题的占位发生了变化——从做好个人的本职工作，转移向了如何带领一批人一同来做好工作。那时，她是乘务三中队的团支部书记。

1989 年年初，客舱部的党委和团委联合号召各团支部成立青年示范组并确

认示范核心课题。严琦认真分析了当时的国家形势和航空业形势，通过观察社会形态和了解当时青年的活跃思想，脑海中跳跃出一个念头：从人最善良的本性——微笑做起。“微笑服务，向世界微笑”核心课题得到了所在中队领导的一致肯定，党支部书记还专门给示范组起了个名字：“凌燕”。寓意凌云高飞，勇夺第一。

1989 年的 5 月 4 日，以微笑服务为主题的“凌燕青年示范组”正式成立。“凌燕”组作为一个非行政大组，成员每周在一起佩戴团徽，挂着锦旗，并承诺微笑对待每一位旅客。航班之余，团支部组织队里学习、交流心得，培训组员业务技能，带领她们参加社会公益活动。渐渐的，姑娘们悟出了“微笑是一种对人的尊重、是与人交流的亲和力，微笑是一种爱人类、爱自然、爱世界的博爱精神。发自内心的微笑有着深厚文化的底蕴，有着人文知识力量的支撑”这样一番道理，并且在微笑服务中逐渐树立起了正确的人生观、世界观和价值观。

“凌燕”乘务示范组迅速在社会上引起强烈反响，被上海市委宣传部、妇联、工会团委树为先进典型，荣誉接踵而至：1994 年、1995 年，被民航总局、团中央授予“青年文明号”，1996 年获得全国“五一”劳动奖章。

20 世纪 90 年代中国民航业的服务已向规范化、标准化、制度化迈进，并相继建设了乘务培训中心，全国各地更是开辟了乘务专业课程，从礼貌礼节、服务程序到安全知识、航空知识、卫生知识、外语培训、标准广播等，都形成了完备的体系。这种形势，对乘务工作带头人提出了新的更高要求。不创新，不与时俱进，就会被无情淘汰。

在这期间，严琦曾参与中国与大韩航空互换乘务人员的飞行，她又先后去了日本、美国等国进行乘务专业训练，并接受了瑞士乘务课程培训。一系列的培训为她带领一支品牌团队奠定了基础。

小燕子翅膀硬了，起飞越快也越高。严琦和同事们一起，从“凌燕”组开始创造了一系列管理方法和手段，这包括内部管理和外部管理。内部管理方面，首次制作“航班准备时刻表”，便于大家不用每天根据起飞时间再推出准备时间，为大家节约了时间；首次推出《航班业务准备手册》，对每一个航班分门别类把各种有关航班信息归纳到一起，便于在执行航班中贯彻落实。外部管理方面，建立了航班“关门后的旅客情况通报制度”，便于让全体组员第一时间了解旅客总体情况；创建了机上“旅客服务情况交接单”，中长距离的飞行必定增加与旅客交流的机会，这就要求组员不断地学习，丰富自己的知识。“凌燕”组员们都有股不服输的劲头，也都争气，纷纷利用休息时间，学习各类文化知识。

2004 年东航的“凌燕”组被工商注册为中国航空业的第一块品牌，“凌燕”

的队伍在不断地壮大，“凌燕”的微笑在中国和世界上传播，“凌燕”的精神在整个东航集团发扬光大。

“期望你为公司挑选更多的‘凌燕苗苗’”，这是1997年公司领导对由乘务队调至招飞办负责“招乘”工作的严琦说的话。严琦点点头，她已从公司领导的期望中体会到了招乘担子的沉重。

曾参与创建“凌燕”的严琦开始了新的用脑和新的创造，凭借20多年的空乘服务工作经验，她基本上可以感受到什么样的人适合做乘务工作，或者能成为一名优秀乘务员。但她更理智地懂得，大量的招聘工作不能仅凭几个人的经验来开展，必须组织专业人员集思广益，制定出一套科学规范，便于操作的工作标准和流程来。真是有志者事竟成，她从一次次的招聘工作中不断地总结、提炼，一次次收集专家的意见和建议，尤其是经过与国泰航空的合作招聘以及赴美国进行通用航空领导人能力训练，终于推出了一套领先全行业的招聘理念、程序和方法。

岁月不饶人。2005年，在蓝天上穿梭30年的严琦停飞了。离开心爱的乘务工作后，她还从事了几年的招飞工作。2009年，她又被选拔为公司工会女工委副主任，工作和服务对象从旅客、考生转至公司内部的员工。但对于她来说，“凌燕”精神已经深入骨髓，空乘情愫今生今世再也无法割舍。这就是为什么时至今日，只要一提到“凌燕”二字，她就备感亲切，并且，还会常常望着东航尾翼上的“凌燕”图像而莫名其妙地出神……

完璧是怎样归赵的

在厦门航空公司的一个航班上，乘务长丁琼发现一位70多岁的老先生在着急地四下寻找什么，便主动上前询问。老先生说，他的假牙掉了，怎么也找不到。丁琼俯下身帮老先生在座位上下四处仔细寻找，仍一无所获。后来丁琼问：“老先生，您想想您上飞机后做了什么？”老先生想了想，说他晕机呕吐了。丁琼二话没说，找到老人扔弃的呕吐袋，把手伸进呕吐袋从呕吐物中帮老先生捞出了假牙。

另一个发生在东航空姐身上的帮助旅客找假牙的故事，就没有这么简单了。

在由上海飞往新加坡的MU545航班上，送餐程序结束后，天色已晚，旅客们有的在睡觉，有的在看录像，有的在轻声聊天，这时，后舱一位旅客按响了呼唤铃。

乘务员许思静马上过去询问有何需要，按铃的小姐说她母亲的假牙不见了，要乘务员帮其寻找。

“假牙？”另外两名乘务员杨敏和王蔚晶一听，异口同声地叫起来。因为偌大一个客舱，要寻找一副小小的假牙，实在像大海捞针。

不过，旅客的难处，就是她们的服务方向。三个人先一起理一理头绪，突然王蔚晶兴奋地记起来了，说：“那个老太太用完餐后吐了，她可能在吐的时候把假牙一起吐掉了。”杨敏说：“那只要找到那袋呕吐物就能找到假牙了。”



献上一份爱心

线索虽然有了，但由于老太太吐了不止一个清洁袋，加之清洁袋已经被及时收走，这就意味着必须翻遍所有的垃圾。当时，三位空姐自己的晚饭还没有吃，一想到翻呕吐物，胃里就开始翻江倒海。但她们还是顾不上吃饭，立即分头行动，一个翻找餐车，一个翻找洗手间的垃圾，第三个翻找大垃圾箱。

客舱里的温度有二十几摄氏度，沤得那些垃圾发出一股难闻的酸臭味，直熏得那些排队上洗手间的旅客一个个“退避三舍”，连老太太的女儿都捂住了鼻子、嘴巴。三位空乘却像淘宝一样，一点一点仔细过滤。结果是令人失望的，餐车里没有，洗手间里也没有。就剩下乘务员杨敏正在翻检的大垃圾箱了，为了抓住这唯一的希望，她翻检得更加仔细了。

垃圾箱越翻到下面，味道越难闻。但此时，杨敏根本顾不得这些了。突然，她的手触到一袋软软的热乎乎的东西，她明白这是一袋呕吐物，她强忍着恶心，用几个手指一点点仔细搜寻。“在这里！”她把上半副假牙掏出来，像发现了新大陆一样高兴得叫了起来。

三名空姐一起欢呼！王蔚晶赶紧把假牙清洗干净，前去还给老太太。杨敏刚想把自己一手一胳膊的污秽物清理一下，王蔚晶回来了，告诉说还有下半副假牙没有找到。

老太太的女儿也跟了过来，一脸的抱歉，也一脸的坚决：“请再接再厉，再翻找一遍吧！”

杨敏和王蔚晶交换了一下眼神，决定改换思路。因为翻找已经没用了，于

是王蔚晶将杨敏掏出的垃圾放入另一个废弃的盒子，两人准备将垃圾来个底朝天。翻到一半，还没有找到，杨敏干脆将垃圾袋从垃圾箱中拎出来，将它平铺在服务舱的地板上，逐一搜寻查找。

就在这时，老太太的女儿走过来，说道："真是太对不起了，我妈的下半副假牙在嘴里，没有吐掉。"

三名空姐立起身来，毫无怨言，欣慰地笑了。

2006年5月6日，国航乘务长尹宁带组执飞CA991航班，从北京飞温哥华。飞行过半，一位客人在一个座位口袋里发现了一个钱包，并交给了尹宁。

尹宁查看包内物品，发现这位马大哈叫Michael Dunsow，是位德国人，钱包里有若干钱币、信用卡、航空公司里程卡及各种证件。尹宁当即查看飞行记录，发现飞机是从慕尼黑飞回北京的，航班号是CA962，她断定这位失主是这个航班上的客人。

尹宁真替这位德国客人着急。一个外国人来到北京，身处异国他乡，身无分文，怎么办呀！回到北京，她立即跑到机场失物招领处，得到一个消息，Michael先生当天下机后是去找过钱包，但是，因为没有任何线索，便失望地走了，也没有留下任何联络方式。

尹宁飞完这个航班，开始休假。但是，这位德国客人的事始终困扰着她。她突然想到，客人很有可能向大使馆求助。于是，她找到德国驻中国大使馆，说明情况，并作了记录。然后，不断给使馆打电话询问，Michael先生却一直没去使馆。

又给国航驻慕尼黑办事处带信，查找客人线索，也没有回音。时间一天天过去了，尹宁急得上火了。

终于，国航客舱业务部门传来消息，Michael先生可能乘5月19日的CA961航班返回慕尼黑。尹宁立刻行动起来，先是找商务部门了解客人的乘机记录，得到的回答是查无此人。她不死心，再次到国航售票处查找，终于找到了Michael的名字。

5月19日早晨8点半钟，尹宁来到候机楼，可是，国航国际值机柜台有几十个，Michael先生会在哪个柜台出现呢？她觉得自己分身乏术，就向市场部领导求助，得到了大力支持。一直等到中午12点40分,Michael先生终于出现了。这时，距离起飞时间已经不多了。尹宁连忙拉着客人的行李箱，和值班经理往招领处跑。MICHAEL先生显然没想到钱包会在最后一刻失而复得，拿笔签收的手，一直在微微地颤抖。

德国参赞在电话中对尹宁道谢时说："像你这样的人太少了！"

尹宁回答说："不是这样的，其实，像我这样的国航人很多，像我这样的中国人就更多了！"

在国航开展的"感动客舱 2006"活动中，尹宁被评为第一人。

万米高空的心灵拯救

2005 年 2 月 17 日(大年初九)晚上 19 时 20 分，沈阳飞往北京的 CZ6115 航班开始登机了，几个特殊的旅客引起了主任乘务长高蕾的注意，一个中年男人背着一个十几岁的瘫痪女孩，地面人员又用轮椅推着另一个同样年龄同样长相的瘫痪女孩走了过来。

19 时 50 分，飞机起飞了。两个女孩兴奋地东张西望，中年男人却眼眶泛红，显得忧郁而且悲苦。只见他双手紧紧搂住两个女孩，望着窗外，忽然流着眼泪喃喃自语："这世界真美好!"

高蕾悄悄地走过去问道："这两个都是你的孩子?"

那个男子叹了口气："如果不是我的孩子就好啦。"

原来，这个男子名叫王贵库，是鞍山钢铁厂的勤杂工。1989 年结婚，1991 年妻子生下一对孪生姐妹。日子虽然过得清苦，却温馨和美。不料，半年后，夫妻俩发现，两个孩子眼神呆滞，反应迟缓，一检查，竟然是脑瘫。为了给孩子治病，夫妻俩变卖家产，四处举债，但孩子的病情却没有好转。妻子性格内向，不堪忍受家庭的种种不幸，在忧郁中精神失常。1997 年王贵库下岗了，为了养家糊口，给妻子孩子治病，他风里来雨里去，做过装卸工、建筑工，使出全身力气支撑这个风雨飘摇的家。

2005 年春节前，妻子突然精神病发作，离家出走，临走时扔下一句话："这个家太累了，真不想活了！"一去十几天杳无音信。苦苦坚持了十几年的王贵库，面对懵懂的孩子和无尽的孤独，终于绝望了，他想到了死。他想带着两个脑瘫的孩子早点离开这个苦难的世界，但又觉得对不起孩子。

一天晚上，他把两个孩子叫到身边，问道："如果爸爸有钱了，你们最想做的事是什么？"

孩子说："我想去北京看天安门，坐一次飞机，我的好多同学都去过。"

这得花多少钱啊！王贵库为难了。不过，想到这是一家人最后一次"享受"，他咬咬牙，说啥也要满足孩子的心愿，这是最后的心愿哪!

今天早上，一夜没睡的王贵库把孩子叫醒，"走，爸爸带你们坐飞机，去北京。"他收拾好行装，带上家里仅有的 3000 元钱，打算奢侈旅行过后，父女三口一起结束这苦难的人生。

因为有了生死要在一起的念头，所以一路上王贵库的双手始终都紧紧抓住两个女儿不放。细心的高蕾见状，上前聊天安慰，并给孩子盖上毛毯。这时乘务员送来了晚餐，点心、饼干、水果，仔细观察后王贵库发现，他们的餐食比其他旅客丰富得多，原来乘务组用自己的机组餐给他们开了“小灶”！王贵库万分感慨，泪水夺眶而出。在高蕾的声声关切下，他讲述了自己的苦难经历。

高蕾静静地听罢，心里翻江倒海。这是一名生性善良、充满爱心的空姐，她1983年参加工作，曾经多次捐款捐物资助希望工程，长期扶助福利院一名孤寡老人，带领乘务员多次到沈阳市启智幼儿园做义工。王贵库的苦难，引起了她深切的同情。

她跟姐妹们商量，说了王贵库的情况，问：“我们能不能帮帮他？”

“行！”

机组11个人每个人都掏出了身上的钱，送到王贵库面前。旅客们听说了，也都纷纷参加捐款。

考虑到王贵库的自尊，高蕾将钱放入清洁袋，并写上乘务组的祝福，悄悄地把钱塞进了王贵库随身携带的旅行包里。打开包，她吃了一惊，包里竟然只有一条毛巾，三只牙刷，除此之外，什么也没有了。一贫如洗啊，高蕾一阵揪心。

王贵库发现后不停地推让，头却埋在大女儿大宝的肩上，泣不成声。高蕾两眼顿时湿润了，想到今后可以更多地帮助他们，便留下了王贵库家的电话和地址。

首都机场很快就到了，王贵库牵着孩子走下机舱时，深深地看了高蕾一眼，声音嘶哑地说了一声谢谢，然后，头也不回地走了。

高蕾感觉有点儿异样，后来，她越想越觉得不对头。哪有这样带孩子到北京旅游的？他会不会是想不开、走上绝路啊？她越分析越觉得这种可能性极大。她执行航班任务飞回沈阳后，很快就乘车300多公里，赶到了王贵库的家里。

王贵库只有一个老妈妈在家，一听儿子可能寻短见，当场就哭倒在地。高蕾劝了很久。高蕾告诉老妈妈：“王贵库如果真要寻短见，很可能会打电话回来告别。您接到电话就告诉他，媳妇回来了。叫他立刻回家。”

高蕾试图编造一个“美丽的谎言”，来挽救王贵库一家。

老妈妈擦擦眼泪，答应下来。

再说王贵库领着女儿在北京玩了两天，还花了30元钱，给女儿各拍了一张照片。晚上，回招待所住下，他打开方便面，冲上开水，然后，拿出了准备好的灭鼠药。

这一刻，他的手剧烈地颤抖起来。他想起白发苍苍的老母亲，自己6岁丧父，是母亲一手把他拉扯大的。就是真的要走，也要跟母亲说一声啊！



2005年2月24日，高蕾（中）带着CZ6115乘务组驱车到鞍山看望王贵库全家　　齐丽红 摄

他找了个公用电话亭，拨通了家里的电话："妈，我再也不能孝敬您了，您自己照顾好自己吧！"

母亲喝道："你想干什么？你快回来，你媳妇回来了。"

"真的？"

"那还有假，连妈的话你都不信了？"

母子通这个电话时，高蕾还在王贵库家里没有离开。

王贵库这时终于清醒了，再困难也不该寻短见啊，还要拖着两个无辜的孩子，自己也太心狠了！于是，2月22日他带着两个孩子，用空姐们捐助的钱买了火车票，回到了家。

2月23日，走失多日，流落到辽阳找了个人家当保姆的妻子，无意中看到《辽沈晚报》刊登的一篇题为"蓝天白云间的悲欢之旅"的报道。原来，2月17日晚机上发生的一切，让乘坐这个航班的北京乘客蔡女士看在眼里。第二天一大早，蔡女士拨长途电话到沈阳的《辽沈晚报》，对乘务组的举动给予了很高的评价，这才有了报纸上发表的这篇报道。妻子了解了她的离开给这个家庭造成的伤害，竟然自己回来了，而且精神比以前好多了。

在媒体的呼吁下，这个故事感动了很多人，医生主动免费为两个孩子治疗，捐款捐物的人源源不断，远在大洋彼岸的旅美华侨也打来电话，表示要尽力帮助王贵库一家。高蕾所在的乘务组更是与王家结成了长期的帮扶对子，王贵库的生活重新充满了希望。

2月28日，王贵库一大早就从鞍山出发赶往沈阳，为南航北方公司送去了表扬信和锦旗。这封热情洋溢的信全文如下：

南航北方公司的领导们：

你们好！

在这万象更新、春回大地的季节里，我及家人的心犹如早开的迎春花有了勃勃的生机！

2005年2月17日是我永远不能忘怀的日子，今年春节当精神恍惚的妻子离家出走多天仍杳无音信时，我绝望了，打算完成孩子的心愿后，带着患脑瘫的两个双胞胎女儿踏上死亡之路。可当我迈上飞机的那一瞬间，我失去了勇气，因为我们被南航CZ6115航班的乘务组爱心包围着，让我了解到了世界还有许多好人，她们不嫌弃我们，对我们体贴照顾，还为我们捐款捐物，使我这颗早已死了的心又恢复了动力，重新回到了亲人身边。

不仅如此，在2月24日，CZ6115航班的乘务员高蕾、卓迎利、冷艳及乘务二部的领导又再一次来到我家，给孩子们买了图书、课本，并给我们送来了粮食、色拉油和水果，还又一次集体捐款。这种崇高的助人为乐的精神是永远值得我们及全社会学习的，为此我衷心地感谢你们，并送锦旗一面。因为是你们救了我全家，是你们把我们父女三人从死亡边缘拉了回来，是你们让我在人生路上看到了希望。

今后，我一定要抛弃死的念头，现在我的妻子也回来了，我会继续坚持到底，维持好这个家，用自己的行动去回报你们，回报社会，不会辜负大家的一片爱心。

此致

敬礼！

鞍山市立山区 王贵库全家

2005年2月28日

王贵库的心里，永远铭记着他们一家的救命恩人：中国空姐。

命中注定的缘分

在东航，党东红是一名大学生乘务员。师范大学英语系毕业的她如果按照常规，应当终生以教师为业，却没有料到，一个意想不到的机会，抱着“试试看”的态度，竟让她走进了空乘行列，并且一飞就是20年。

也许，这就是所谓命中注定的缘分。

1991年，党东红从上海师范大学毕业了。即将走上社会之际，校园里出现了东航招收空姐的海报，宁静的校园轰动了，党东红心头也泛起涟漪。

“看到海报了吗，怎么样？”

“当空姐挺好的，试试吗？”

“三尺讲台，怎比万里蓝天呀！”

“就是不知道身体行不行，听说要晕机呕吐的……”

同学们兴奋地纷纷议论着。

不巧的是，报名那天，党东红感冒发烧。她有些犹豫，正要退却，招生的东航工作人员却来鼓励她了：“犹豫什么呀，既然来了，就报考吧。看你条件不错呀！”党东红被工作人员的热情感动了，她想，那就试试吧。

当年全上海报名的大学生、中学生共有2000人左右，党东红他们学校英语系就有四五十名女生报名，但对视力和健康的严格要求让绝大多数人都梦想破灭了，最后录取的大学生仅有20名，党东红被录用了。她是幸运儿。

党东红的优势在哪？娴熟的英语？强健的体魄，尤其是双眼1.5的视力？这些都是，但还不是最重要、最根本的。回顾20年走过的路，她的那颗事业心、那份热爱和执著成就了她，使她一路走来，从一名空姐成长为一名中层干部——东航客舱部客舱经理部经理。

正如兴趣是可以培养的一样，空姐这个职业，一开始还不觉得什么，一旦投身进去，就会爱上它，再也割舍不下。党东红就是这样一位空乘事业的守望者。

俗话说万事开头难，但党东红一上来就开了个好头。她飞行才一年时间，机遇便向她招手了：1992年，香港一家慈善机构为筹措善款，策划了一次亚太地区空姐选美活动，东航将仅有的一个名额给了她。这是她的幸运，更是东航领导的高明。尽管她外貌并非超群出众，但她内外兼修的综合素质和具有亲和力的微笑，被慧眼识珠的领导看中了。而党东红却没有那份自信，认为自己不过是名空乘战线的新兵，是个不起眼的“灰姑娘”，还是请别人参加吧！经领导劝说和鼓励，她才鼓起勇气前行。

缺乏自信固然属于不足，但由此带来的心态的平和，不求名次，但求锻炼的淡泊，却又成为她的优势和过人之处。参加竞赛的亚太地区的数百名空姐，都是佼佼者，经过角逐，党东红进入复赛，接着进入前12名，闯入决赛。想想多不容易，她可是参加工作才一年的新兵呀。最终，她为东航捧回一只“云裳献爱心”银盘。这次，党东红收获的是自信和热爱——对大学生素质的自信，尤其是对空乘职业的热爱。

因为热爱，她不怕苦不怕累。因为热爱，她处处做有心人。因为热爱，她善于总结。的确，热爱是最好的老师。

头几年，东航的航线多，空姐相对较少，她飞得很多，一个月最多时飞了28天。即使这样大的工作量，她在航班上也是只活泼勤快的小燕子，轻盈地飞来飞去，热情周到地为旅客服务。只有在回家的车上，她才累得不知不觉地沉沉睡去。

那天她飞国际航班，在进机场的路上，听到电台广播当天晚上将有月全食，起飞后，她特别留意舷窗外的夜景。当看到月全食时，她立即召集乘务员，要她们个别通知旅客观看，不要广播，以免引起旅客在机舱内大幅纵向移动。于是，在乘务员们的安排下，旅客们都观赏到了千载难逢的天象奇观，纷纷感谢乘务员的提醒。

她的心真细呀！当婴儿啼哭不止、年轻母亲手足无措时，她会提醒是不是给小孩穿的太多，需要减少一些，或者是尿布湿了需要更换，或者孩子该喂奶了……经她帮忙，婴儿都能安静下来。飞国际航线时，她见多了亲人离别时难舍难分的情景，有的人上了飞机还在哭泣落泪，她会轻轻走过去，及时送上一方温热的毛巾让旅客擦干眼泪。她认为服务要讲人性化、个性化，她说："倒茶送水，那是最基本的服务，而察言观色，用心了解旅客的潜在需求，甚至创造旅客的需求，让旅客满意，这才是优质服务的真正内涵。"

有人说机会总垂青党东红，也有人说党东红总能抓住机会。就算都是吧。1996年，中国民航总局要选派一批航空公司人员到日本航空公司研修航空管理，给东航一个名额。经领导推荐、英语考试筛选，党东红又一次赢得了锻炼长见识的机会。在为期半年的研修中，她接受了现代企业管理、客舱服务管理和日语的培训。日航的文化，使她开阔了眼界和思路。回国后，她被聘为乘务培训中心专职教员。两年后，东航首次在欧洲招聘外籍空姐，录取了6名德国籍、西班牙籍空姐，对她们的培训任务就落在党东红肩上。她欣然受命，这正是将知识应用于工作的好时机。她将在日航学习到的一些管理办法，结合东航实际，制定出外籍乘务员的管理制度，决心在既当教员，又当班主任的工作实践中，带好这些初来乍到的外籍姑娘，也增长自己的才干。那些日子她简直忙透了，除了上课外，学员的吃、住、行都得管，要带领她们熟悉银行、邮局、商店、交通，饮食起居要尽量满足她们的要求，还要负责她们的人身安全。她的孩子当时才两岁，正是离不开妈妈的时候，但她哪还有时间管孩子呀！学员中那个最小的19岁的德国姑娘正让她头疼呢。这个姑娘个性很强，遇事常以我为中心，稍不如意就发牢骚。党东红很宽容地对待她，很耐心地帮助她，始终以帮助她完成学习任务、保证人身安全为重。事情过后，这名被党东红看做小妹妹的德国空姐，却深情地给她写了一张字条："你是我的第二个母亲。"看到

字条后，党东红感动得心潮难平。

2005年，党东红获得去美国GE公司学习企业管理的机会。她又一头扎进了美国的管理文化中，深深感悟到GE的企业哲学：永远不变的是“变”。特别是在通用电器发动机总部辛辛那提的那段学习，使她更多地对其成功的企业文化、经营理念、管理精髓有了深层次的了解，也体验了众多的企业新型管理工具，如精益六西格玛和数字化系统等。

半年的学习，她又有了新的提高。回国后，她在客舱经理部担当航班一线管理人员的管理职位，带领着近200名客舱经理（主任乘务长）组成的骨干乘务队伍。正是这支队伍的素质决定着东航客舱服务的品质，党东红可谓重任在肩。

从走上管理岗位的第一天起，党东红就养成了一个习惯，勤于动脑，勇于创新。在质量管理中，她根据上级领导的指示，先后创建了“质量全数检查与抽样检查系统”、“空勤人员绩效考核规程”；在团队管理中，她推出了BBS“客舱经理在线”，掀起了团队互帮互学的学习高潮，创建了学习型组织；为帮助质量落后的乘务员，特设计“接力棒”、创建每月质量监控关键点等航班质量闭环管理制度，强化“团队运作”效率，并倡导人性化绩效管理与严格安全、服务细节管理并行的航班“双轨制”管理理念，以提升团队向心力与航班管理业绩；持之以恒地配合各部门的业务和管理，反馈一线乘务员绩效信息、航班旅客信息，为新服务程序、新产品开发调研与试点，及时反馈意见；建立客舱经理推优等激励机制，及时褒扬、鼓励、安抚、纠偏与信息互动，以涌动团队更多的工作热情，保持稳定、高昂的团队士气；当客舱部新人急剧增多，培训与服务质量面临危机时，与普通舱部共同策划“知心朋友，你我同行”项目，将东航“凌燕”的传帮带传统进行到底……

她始终信奉：“管理，应体现服务精神，而不是权力”。她认为：管理与服务一样，不能只做“面”，更要做“里”，因为“面”是给人看的，“里”才是贴心的。她希望通过潜移默化，引领客舱经理将这种服务精神融入乘务组团队管理中。她和项目组将“安全植入我心”、“服务沁入我心”等安全管理、服务管理、团队管理理念与实操经验收纳入“做一次改变品质的航行”和“有朋自东方来”案例解析手册中，与广大乘务员分享。

这就是大学生乘务员出身的党东红，一个富有朝气和创新精神的知识型空姐。

空嫂从她叫起

有这样一位空嫂，刚上岗不久，碰到一位旅客，上机后一直就打手机，她上前劝阻，旅客不理睬。飞机要起飞了，她过去送小毛巾，这名旅客还在打手机，她继续上前劝说，旅客仍然不听。她轻轻地拍拍这位旅客的肩膀，再次请他关手机。谁知道，这位旅客站起身，伸手就朝她推来，这个空嫂站立不稳，踉跄后退，好不容易才站住。她的微笑僵在了脸上，泪水夺眶而出，退进了服务间。

然而，当她再次走出服务间的时候，脸上已经挂上了微笑。

亲眼目睹了刚才那一幕的旅客们，愣了愣，然后，为这位空嫂送上了经久不息的掌声。

这掌声，改变了这位空嫂的一生，这微笑，伴随了她 15 年。她说，那是她第一次体会到微笑的力量。

这位空嫂叫吴尔愉。1995 年，她在纺织厂即将待岗，上海航空公司从纺织厂招收空姐,30 岁的她报了名，而且被选上了。和她同时选上的还有 17 名姐妹，这就是闻名上海的十八空嫂。她记得很清楚，第一堂必修课，就是练习微笑。笑，谁不会呀！笑有多大的学问？然而，老师告诉她，乘务员的微笑应该双眼平视，眼神自然温和，嘴唇微闭成月亮形，两排牙齿轻微分开。

她对着小镜子练了很久很久，终于得到了老师的认可。但是，老师告诉她：真正的微笑，不是练出来的，而是发自内心的，只有无限热爱自己的职业，微笑才会真诚，才能长久。

在退入服务间的短短几分钟的时间里，吴尔愉想起了老师的教导，做出了自己的选择。

吴尔愉的选择，正是数万名中国空姐的选择，她经历的也是所有空姐都要经历的心路历程。在吴尔愉飞行 15 年的空乘生涯里，收到的表扬信有 3000 多封，投诉却为零，她创造了以其姓名命名的服务法——“吴尔愉服务法”，其中包括微笑服务、亲情服务、细腻服务、延伸服务、语言技巧和应急处置。“吴尔愉服务法”的诞生，催生了中国民航第一部空中服务法。

吴尔愉的故事确实太多了，我们还是从中挑选几个细节吧。

这是从福州飞往上海的航班，旅客落座的时候，吴尔愉从一对青年夫妇手中接过一个七个月大的孩子。她突然觉得，这孩子的颈部缺乏支撑力。她当即告诉这对青年夫妇，孩子可能在钙质吸收方面存在问题，应该到上海的儿童医院检查一下。这对夫妇将信将疑，经不住吴尔愉一再叮嘱，到上海下飞机之后

就去了儿童医院。一检查，孩子果然是由于缺钙患有软骨病。医生说，幸亏发现得早，及时治疗，不会有后遗症。小夫妇俩后来找到吴尔愉，千恩万谢。

吴尔愉微笑着说："你们当父母了，可是要精心啊！"

精心、用心，其实正是吴尔愉工作生活中的切身感悟。

当年，她进入上海航空公司后，首先面临的是乘务理论培训这一关。13门专业课以及相关知识课，必须在不到半年的时间内完成。她抓紧一切可利用的时间刻苦地学，为了省下给女儿梳头的时间，索性剪去女儿留了几年的头发。没日没夜，秉烛达旦，她度过了一生中学习效率最高的一段时光，最终以全优成绩获得民航总局颁发的空中乘务员上岗证书。

接下来的上机实习三个月，对她来讲是更大的考验。每次升空前必须服下乘晕宁药片，升空后药性并不起什么作用，照吐不误，吐了再做服务。连续不断的呕吐，形成条件反射，当看到空中的食品、饮料甚至一进厨房就有呕吐感觉，为了减少吐的次数，尽量少吃，以保证服务。熬过一段有生以来充满酸辛的日子，终于，她慢慢适应了空中生活。

吴尔愉当空嫂3年，不但完全进入了角色，而且开始带徒弟。1998年她在上航"金鹤"乘务组带了2名徒弟，第二年她与21名乘务员签约师徒关系。她们分成三个组，吴尔愉每月跟一个组。在航班上，吴尔愉进行现场点评，利用空隙时间分析服务案例，相互学习，共同提高。这批徒弟现在不少已走上管理岗位或担任乘务长。

2002年上半年，在上海举行了国际空姐大赛。当年已38岁的吴尔愉把这次参赛看成是人生经历中一段精彩的小插曲。她首先把心静下来，给自己定下参赛的基调：把参赛看成是向同行学习交流的机会，把同行们在形体、语言、表演等方面的长处作为自己的借鉴，在镜头和聚光灯下培养一下自信心。在排练过程中，经常可以看到吴尔愉帮助送水、送饭的身影。她的心态给参赛的同伴们一种无形的激励，让组委会的多方人士看到了一个空嫂生活的另一面，在竞争对手面前表现出了一种令人钦佩的素质。

决赛揭晓，吴尔愉获得"最佳仪态奖"和"个人金奖"。

接过奖杯后，女儿和先生送上的一束鲜花也提醒她，妈妈、老婆，你有两个星期没回家，现在可以回家了！

航班延误后，旅客常常会把不满发泄到乘务员身上，这就增加了服务的难度。吴尔愉采取耐心听、问候多、服务勤的做法，不因旅客的情绪影响自己的正常服务，而是用更主动的工作热情去化解旅客的不满。泰航一架客机在虹桥机场冲出跑道后，机场一度关闭。此时，吴尔愉服务的航班从广州飞到浙江上

空，备降杭州机场后已是晚上 10 时，何时起飞一时难定，于是旅客怨言顿起。吴尔愉和同伴们一面向旅客解释，一面安顿需要特别照顾的旅客。一对侨胞老夫妇，老先生患小脑萎缩行动不便，当得知要在杭州逗留时十分为难，因为老夫妇的行李在货舱不能取出，老人只穿着衬衫，怕夜间在机场受凉。吴尔愉像女儿关心长辈一样，把自己的长袖制服给老妇人穿，又用多条毛巾毯裹在老先生身上，自己却穿短袖衫护送老人走下飞机。吴尔愉在总结这次服务时，概括了一个道理："照顾好特殊旅客，会感动一批旅客。"

在服务中，碰上不文明旅客，吴尔愉都会用特有的心理承受能力去化解矛盾，直言而不失文雅，说理而不失谦恭。有两位年轻的旅客上机后，脱了鞋把脚搁在前排的座位上，吴尔愉手持托盘走到这两位旅客面前先是朝他们笑笑，接着眼光就落在他们的脚上，他俩自感有失文雅，便赶快把脚放下了。此时无声胜有声，这也许是吴尔愉服务胜人一筹之处。

回顾这些年来走过的路，吴尔愉说："我始终感到，用力做只能做到尽职，用心做才能做到优秀。用心，就是不断追求卓越。在每一次服务中，我都会感到还需要不断去完善服务程序和项目，乘务工作才能真正做好。创新很重要，过去的创新，今天已经成为常规，因为服务没有最好只有更好。要通过自己的良好的素质修养来引导每一名旅客文明乘机、文明出行。"

"用心"，是品质，也是习惯，这源自母亲从小的教诲。吴尔愉的母亲仅有小学文化程度，但母亲靠着自身的努力，在车工岗位上干了 31 年，成为八级车工，是个车、铣、刨样样都干得很出色的高级技术工人。而在家里，母亲又是操持家务的好手。这样的母亲，对女儿的要求是近乎苛刻的。吴尔愉 7 岁上一年级就开始学做饭，9 岁就开始学着织毛衣。她记得上学时，有一次晚上看电视时曾受到妈妈的训导："你的眼睛看电视为什么要闲着双手呢？为什么不可以做些手中的活呢？"做事讲究顺序性，注重心、手、眼并重，她的心灵手巧正是得益于母亲的言传身教。她清楚地记得，当她没有把字写好时曾受到"处罚"；当她好不容易织出的第一件毛衣由于尺寸不合适，被妈妈当面拆了重来。一件件普通的小事，在吴尔愉幼小的心灵上烙下了"做事要用心"，"做事就要把事做好"的印痕。这慢慢化作了她的习惯，甚至是性格。

如今，吴尔愉先后获得了上海市劳动模范、全国"五一"劳动奖章、全国劳动模范等许多荣誉，现任客舱部专职副主任教员兼主任乘务长。其实，她最好的荣誉和最亲切的称呼，还是——空嫂！

在“美女集中营”里

18岁的天津女孩冯蕊，2007年带着空姐梦考入民航大学乘务学院。她的家离学校不到半个小时的车程，临报到离家那天早上，她起了个大早，出门望天。轰鸣的飞机从头顶划过，向着远方起航，她看着那只大鸟飞向太阳，心中充满了希望。

来到乘务学院她才明白，自己掉进了“美女集中营”。小个子的她，穿梭在美女中间，瞬间自信洒落一地。好在凭借自己良好的身体素质及训练表现，在军训结束前取得了大学的第一份荣誉——军训先进个人，并被选为班长，这才为她找回了一点点自信。

这位准空姐不但没有坐过飞机，对民航也毫无了解，弄不清国航与民航的区别，以为“国航”是国家的，“民航”是私人的。到了乘务学院才晓得，自己真的很“傻帽”。

礼仪和化妆是乘务学院学生的入门第一课。对于当初宿舍桌子上只有一瓶大宝的她来说，化妆课新鲜得让她摸不着头脑。眼线笔，眼影刷，眉笔，腮红……堆满桌子的瓶瓶罐罐让她觉得自己像一个画家，然后，画出的效果更像一个油漆工。礼仪课上，教师从坐、走、行、蹲，一一教起。由于刚刚结束军训且被评为先进，她走起路来挺拔有力，脚底生风，正等着老师的夸奖呢，却换来老师这样一句点评：“空姐这样走在客舱，旅客会被吓跑的……”

这便是开始时的冯蕊，两样最需要散发女性魅力的课程，成了她最需要修炼的课程。然而，兴趣是最好的老师，有心人的进步之快是出人意料的，10个课时过去后，她的女性魅力增长不少，化妆技巧明显熟练，走路形态明显温柔，准空姐外部整修算是告一段落。

冯蕊属于那种上进心强，对自己要求严的女孩，她在专业课的学习中刻苦认真，课余生活也安排得丰富多彩。她曾和好姐妹组合，放歌校园歌手大赛；曾用手语演绎感恩的心，献给毕业的学长学姐；大一那年的五四青年节，她与全体团员发起“改正校园不良习惯”倡议，大二那年，为了争夺先进团支部的称号，她们班代表整个学院与其他专业的优秀班级一争高下；临走出校门前，她组织的一场主题班会，让全班动容。突出的表现，使她获得了国家奖学金、优秀大学生干部等荣誉。

按照惯例，民航大学响亮的招牌，每年都吸引着各大航空公司走进校园进行招聘，加上自己有那么多优势，冯蕊也曾一度以为她是会以校园招聘的方式走上工作岗位，那是一种体面的就业方式。没想到她参加两次校园面试，都

失败了！唉，她们这届有点生不逢时，受国际金融危机影响，很多航空公司在2009年缩减了招聘预计人数，甚至暂停了招聘计划，冯蕊和同学们一样，感到了巨大的就业压力。她对自己的就业方向产生了怀疑，开始思考自己是否符合航空公司的要求，是否还能成为一名空中乘务员。然而，怀着一股不服输的信念，她参加了2009年夏天南方航空公司新人秀的选拔。

连她自己都没有料到，这一决策改变了她的人生命运。

第一天的面试让她备感震撼。海选现场，绵延不断的队伍，比肩接踵的美丽姑娘，有太多的高学历美女，有太多各大院校的校花、优秀学生，其中甚至不乏"环球小姐"、"旅游大使"、"奥运十佳礼仪"等等，还有匆忙的央视，北京、广东的记者和摄像机，"大浪淘沙"一样的选拔。原来，和自己一起拥有空姐梦的女孩有这么多！她望着她们呆呆地想，我们是志同道合的朋友，同样也是空姐岗位的竞争对手。面对人才济济的她们，她甚至怀疑自己面试过后，有没有信心有没有能力走进下一关。学校的保护伞在残酷的社招面前失去了作用，她不能再炫耀自己是学生干部，是优秀学生，不能借此作为面试的优势向评委介绍她自己。她怀里真像揣着个小兔子一样，活蹦乱跳。但是，还好，第一天结果出来了，她幸运地有了个开门红。

第二天，冯蕊排着长长的队伍领取了"通行证"，进入专业目测关。她的号码很靠后，总说排在前面的选手才有优势，心脏不禁加速跳动。面试的时候，总是有这样一种心理：希望身边站着不怎么漂亮的女孩，希望自己能够有相对优势。然而，她的身边偏偏有一个身材高挑的混血版美女，据说逢面试必过无疑，曾经通过多家公司初试。午饭前得知这样一个消息，让她的信心大打折扣，饭也没有吃好，总觉得自己的运气不好。和她一起的同学得知她是为了这样的原因垂头丧气，便鼓励她说：公司喜欢你，不会因为你周围的选手，而是因为你个人的能力。听到这里，她也鼓起了信心，拿出自己最好的表现，才是不遗憾的前提，只要努力过，结果就看别人的评判了。晚上的结果证明：她的努力和风采被评委所认可，她晋级啦！

第三天是笔试关。头晚，冯蕊查路线，复习题目，忙到凌晨两点钟，早上五点钟起床，满打满算睡了三小时。然后赶上最早的城际列车，气喘吁吁走进考场。监考人员细心地介绍好考试事项后，姑娘们开始答题。冯蕊坐在靠门的位置，这让她更加方便地观察到一个细节：无论是监考老师还是记者，他们都轻轻地开门进来，或者开门出去，生怕影响到姑娘们考试的氛围。她的思绪一下开了小差，哦，高考的时候才有这样的待遇啊！考试进行了一个小时，她虽然头天有所准备，但依然忐忑不安，不知道自己的答案是否正确，不知道通行

证上还会不会再有一个 PASS 印章。

接下来的第四天、第五天、第六天，一天比一天关键，一天比一天难熬。体检第一天的早上，冯蕊看到广州赛区的好朋友发来的短信，她们在复试中被淘汰了。虽然是短信，但她还是能感到眼泪的流淌。本想着这次大家一起努力，一起相约南航，然而却得知这样的消息，让她的心情沉重了许多。朋友的离开，让她的信心也受到影响，她反问自己：到底你冯蕊会走多远呢……

复试中的决策面试前，她努力调整好自己的心态，并给从广州回来的朋友打了电话。朋友的心绪似乎已经调整过来了，她让冯蕊尽最大的努力，就算没有过关，我们还能一起上学，一个寝室，一起专升本，我们还年轻，我们还有机会充电，还有机会努力！这些鼓励的话，让冯蕊含泪记下了。

电视晋级赛上，冯蕊她们组被问到："如果旅客听不懂英语，你又听不懂他那个国家的语言，如何让他知道现在开饭了，有好吃的？"也许是因为这个问题是相声演员奇志提出的，冯蕊的回答也略显幽默滑稽，用形体动作表现出"饭菜中有鸡肉和牛肉"的选择。开始她还在担心这样表现会不会失去了乘务员应有的优雅和端庄，没想到，这竟然得到了评委的掌声。

最后的时刻扣人心弦。宣布结果的时刻，节目录了很多遍，总是叫停，让冯蕊她们所有人都很紧张。冯蕊左右两边的伙伴都紧紧抓住她的手，她甚至感觉得到那两只手的颤抖频率。结果终于全部揭晓，她和她的好朋友一起晋级，更幸运的是她和旁边的伙伴也一起进入了十强。

…………

经历 10 天的面试环节，冯蕊终于幸运地赢得了空姐的工作。不仅如此，她还有幸参加了总决赛。最后，带着"全国十强"和"最具才智奖"的头衔，她于 2009 年金秋 10 月，开始了准空姐的培训生活。和她一起的，是同年级近 40 个同学同时选入"亚运空姐"。

在经历一个月的比赛，三个月的培训之后，冯蕊终于在 2010 年 2 月真正走进客舱，飞上蓝天，成了一名空姐。她身边的同事中，有当年的快男超女 50 强，有吉林电视台女主播，有曾轶可的校友，周笔畅的同学，有旅游小姐中国区总冠军……这让她的工作氛围显得尤为纷繁而多元。这些通过海选入职的空姐，她们有着专业的舞台经验，却在工作中缺少了一份对于空姐工作的执著。她们快节奏的辞职频率，没有影响她献身空乘事业的信心和决心。她已经在乘务学院进行过职业素养的锻造，并且在毕业典礼上宣过誓，她和她们完全不同。

2010 年中秋时节，冯蕊已经在蓝天飞行半年有余。应我的要求，她写出了这段时间的飞行感悟和对未来的思索，这是一个 80 后真实的心路历程。她写道：

3年前，我懵懂地选择了空中乘务专业，对专业的了解空白让我入学初期的学习显得十分拙劣，从化妆到民航知识，我一切从零开始。大学两年间，我无时不盼望着被航空公司面试的时刻，无刻不为成为空乘而努力学习。去年夏天，两年的梦想实现了，南航在我攒足实力蓄势待发的时候，一把将我拉入空姐行列，让我的血液持续沸腾。

第一次首航，第一次单飞，第一次“云中漫步”……太多的新鲜，太多的感慨，回想当初的憧憬，已全部实现，不免有些恍惚。这期间有过激动，有过感动，有过失落，有过遗憾。时间催促着我们无暇去留恋飞过的风景，否则你会错过更多的美丽，面朝机头方向，才能看得更高，望得更远。

记得飞行第一天，中服务台的姐姐细心地教我如何泡咖啡，使用烤箱；主任告诉我围裙要系第二个纽扣才不会掉，乘务长提醒我飞机倾斜先不要站起来……

刚飞行的日子，总是闻不惯烤箱的味道，索性在飞机上也不吃东西，一个姐姐看到，嘱咐我“一定要学会适应吃机组餐，再难吃，它能填饱肚子，这样才不会晕机”。那以后，我开始正面迎接烤箱的味道。师傅对我说“什么事情多笑一笑，态度好，别人就不怪你啦”，凭着这句箴言，我解决了很多航班问题。

接下来，航班飞得越来越多，综合楼里熟悉的面孔越来越多。我不能记住每一个人的名字，也许他们也忘记曾经哪一班与我飞过，但那些“哥哥姐姐”们对我说过的话，一直影响着我，也感动着我。

未曾想过，梦想和现实可以离得这样近；未曾谈及，梦想的实现需要放弃亲人的守候；未曾计划，今后的生活自由主控。当一切悄然而至，我来不及茫然，反而欣然接受命运的安排，开始奇妙的旅程。

既然命运的车轮，沿着我梦想的道路前进，哪怕其间再多荆棘密布，我也会勇往直前。当梦想实现，只剩下坚持信念。

也许，空姐头顶的光环注定会挡住背后的辛苦，当汗水化作闪耀的水晶，也就成了镶嵌光环的晶莹。

飞机抵达了，舱门开启了，我站在门区，对离开的旅客道一声再见，他们会心地对我说声谢谢，那时候心里有着莫名的满足感，我的工作得到了旅客的肯定，这对于我是最大的赞扬 ......

我力求在我的航班上，用我的笑容迎送旅客愉快的心情，我满足于旅客下机时候，满意的微笑加一句会心的感谢。安全将旅客送达目的地，是我的职责；真诚为旅客服务，是我的义务。空姐，让我的人生路上多了更多的风景。

飞行三十年后蓦然回首

在沈阳第十中学，她是公认的校花。在东北民航，她是空姐的品牌，引起轰动的国内第一本挂历上出现的空姐形象就是她。然而，她最在意的，却不是昔日个人的荣耀，而是为民航事业奋斗了一辈子的收获。

她叫李红，1980 年加入民航空乘队伍，属于沈阳民航脱离军队建制后第一批从地方招收的空姐。

1979 年夏秋之交，沈阳的广播电台里一天 10 多遍地传出这样的消息，“因为工作需要，面向广大人民群众招 20 名‘空中乘务员’。要求：女性，应届高中毕业，五官端正，身高 1.64 米以上，体重 50~60 公斤……”

恰好高中毕业，身高 1.65 米的李红，听说可以到飞机上去工作特别高兴，就兴致勃勃地去报名。到现场一看却傻了眼，报名的人已经有 1400 多人，而且个个都是大高个，路过的人都会多看一眼，还不解地说：“这是在选美吧！”

第一关是考官目测。五名姑娘一组，进去后接受 3 名考官的打量和询问，前后不过三五分钟。后来才知道，考官一般是不提问的，如果问你问题，就说明“有戏”了。

李红的身材、外貌没说的，她练过舞蹈，气质绝佳。考官从五个女孩子中点名叫她出列，转身，前后走了 3 步，然后问了她哪个学校的、家里几个孩子、当空乘飞行父母担不担心等几个问题，目测便结束了。一周之后，她接到了让她参加体检的信函。年底，她收到了录取通知书。

李红记得很清楚，1980 年 1 月 14 日是她正式到民航第十飞行大队报到的日子。新招的空乘有 18 人报到，另有 2 人因政审不合格，故没有完成原定招 20 人的指标。在她们之前，大队有二十几名乘务员，都是女兵。李红这批，也发了军装，还有领章、帽徽，但是不让戴。1980 年是个新旧交替的年份，民航脱离军队建制，乘务员队伍也面临改革。

到 3 月份，李红领到了第一个月的工资。



飞行 30 年——微笑 30 年　赵辉 摄

呀，37元，这么多！乘务员吃、住公家全管，还有这么多工资，和社会上相比，属于高收入了。当时的心情，只能用“美滋滋”三个字来形容。

最初的一个月是严格的军训，出操、队列、跑步，和女兵没什么两样。随后经受的是半军事化管理，18个人虽然家都在沈阳，每月也只能请一天假回去看看。

入职不久，她们乘坐伊尔-14飞机去大连体验飞行，结果有一半人吐得一塌糊涂，回来后就有2人因耳朵狭窄和恐高，被停飞了。这样，后来做乘务员的只有16人。

李红身体素质好，她飞什么飞机、飞哪条航线都不吐，让其他姐妹羡慕得要死。

更让李红高兴的是，在那个满街都是灰、黑、蓝的时代，她穿上了一套特别漂亮的“空姐”制服——“小礼帽，衣服是四个兜的西服，小短裙，那衣服特别贴身，能把女孩子的身材都勾勒出来！蓝绿色！”每当执行完飞行任务回家，她都愿意穿着这套衣服，走到哪里，回头率都是百分之百。

不过，李红也有不满足的时候，那就是飞得太少，不过瘾。当时，民航沈阳管理局只有两三条航线，2架伊尔-14，1架安-24，机场地址就在现今还保留的东塔机场。

李红是当年9月份第一批放的单飞，航线是沈阳—北京—郑州—武汉，在武汉过夜，次日返回沈阳。第一次航班飞行，她怀着兴奋而紧张的心情，几乎一夜无眠。一上伊尔-14，就她一名乘务员，脑子里一片空白，不知如



李红等八姐妹飞满30年告别蓝天之旅　　赵辉 摄

何是好。好一阵子回过神来，开始服务忙碌，这才把恐惧给忘记了。可一停下，跑进卫生间，又流起眼泪来，一种说不出的感觉袭上心头。机长发现了，安慰她："小李，别害怕，正常服务就行，干什么我们都叫着你……"她这才踏实起来。

1984年，沈阳民航新引进了英制三叉戟飞机，机舱内可以容纳100多人，条件大大改善了。1986年以后，乘客群发生了变化，机舱内热闹起来。乘飞机不再限制在县团级以上干部，飞机变得不再神秘，而变得有点儿新奇。有的乘客上飞机后，都会不停地拍照，也请求和空中乘务员合影。那个时候，很多空姐的最主要工作，就是飞机起飞前不停地劝那些拿着相机"逮啥拍啥"的乘客"飞机就要起飞了，请您坐好，系好安全带"。

到20世纪80年代后期，随着航线不断增加，服务对象也变得"国际化"起来。有一次，一位外国乘客上飞机后，向乘务员挥手，想要喝牛奶，乘客连说："milk……"可是满飞机没有一个乘务员听得懂。当时李红深受刺激，看来只有高中文化已远远满足不了接待国外旅客的需要；飞机现代化了，国际航线增加了，文化素养必须跟上。从那时起，她和伙伴们开始补习外语。她的机会不错，先后脱产去天津民航学院和辽宁青年干部学院学了3年乘务英语，此后为外国旅客服务，就不再尴尬了。

2010年1月14日清晨，已经做了十多年客舱乘务部经理的李红，身着漂亮的制服，以普通乘务员身份，登上了由沈阳飞往北京的南航CZ6101航班。

一登上这架空客A-300型飞机，一看到1月14日这个日期，李红的心情便激动起来。30年前的今天，她走进了民航，这个日子，是她人生的起点。再看看和她一起登上飞机的7名姐妹，每个人脸上都挂着掩饰不住的激动。30年前，她们18名高中毕业生携手成为蓝天之女，时至今日，她们8位始终不离不弃，全身心融入空乘事业。今年，飞满30年，她们就将光荣退役了。今天这个航班，是公司为她们精心组织的告别蓝天之旅。到北京和回沈阳后，公司领导都要亲自到机场迎接，给她们献花。

迎着朝霞，飞机起飞了。由8名资深乘务长组成的特殊乘务组让旅客们耳目一新：专门制作的纪录片、20世纪80年代的怀旧音乐、30年来的老照片，带着旅客踏上了时光隧道，重温中国民航空乘服务的发展历程。李红她们怀着恋恋不舍的心情，再向旅客问一声好，再为旅客送上一杯饮料，递上一份报纸，再接受一遍旅客亲切的目光……

公司为她们专门制作了纪念画册，其中要求每人写一句30年飞行感言。李红写的是："飞行事业没有遗憾，只有留念！"

告别蓝天之旅回到沈阳的那一夜，李红失眠了。30年的飞翔历程，过电影般浮现在脑海里。她见证了沈阳民航的发展变化，那是多么激动人心呀！航线多了，由她参加工作时的两三条航线，发展到了今天的44条航线，其中还有11条国际航线。飞机新了，三叉戟飞机之后，她又先后飞了麦道-82、空客300、麦道-90、空客321、空客319、空客320。空乘队伍发展壮大了，当年招了18名高中毕业生，今天有了近500名空姐。还有，自己当初被选上空姐时，是因为长得漂亮，但今天对空姐的要求，已不再只有漂亮那么简单，熟练掌握英语的基本会话能力是必须的，要善于露出8颗牙齿的"招牌微笑"，站姿、坐姿、递水的动作甚至眼神都要规范，要善于与旅客沟通，更要机敏警觉，训练有素，确保客舱安全……

按照规定，飞满30年之后，空姐将按照各自的生日退役。告别之旅的仪式过后，姐妹们恋恋不舍地陆续隐身而去。50岁的李红，生日最小，几乎是每天掰着手指头过日子，她的空乘生涯将进入按月、按日倒计时。这时她才发现，虽然飞了30年，空姐服装穿了30套，也经历过千辛万苦，自己却依然没有飞够。

2010年10月9日，在沈阳，我采访李红，见面后她第一句话就说："我现在离停飞还有52天。"

我说："算得这么精确啊！"

她说："倒计时了，我特别珍惜最后的日子。你不知道，我现在是享受飞行，真的，是享受……"

这话让我特别感动。一名空姐，从追求飞行到适应飞行，从适应飞行到热爱飞行，再到享受飞行，这是一条什么样的感情轨迹，一种什么样的精神境界和人生态度呀！

在结束李红的故事之际，我不禁还要说说另外两位飞了一辈子的空姐的故事。她们的告别之旅和眷恋之情，同样感人。

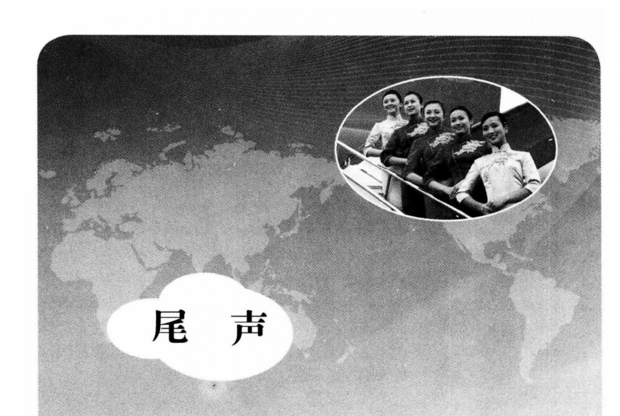
在蓝天飞了30年的南航乘务长黄胜新的告别蓝天之旅，是在旅客们送上玫瑰的祝福声中结束的。1978年，18岁的黄胜新穿着军装来到广州，成为民航广州管理局第六飞行大队的乘务员。她既是民航最后一批通过征兵录用的空乘人员，也是最后一批"军装空姐"。30年来，她飞遍了民航系统的几乎所有型号的飞机，如安-24、伊尔-14、运七、波音、空客等，难怪同事们都习惯称她"黄大"。"大"的含义，是大队长、大姐、前辈，等等。

2010年4月29日的CZ3101航班，将永远珍藏在黄胜新的人生记忆里。当她走过客舱的时候，一位又一位旅客依次站起来，向她送上了一朵朵红玫瑰，

脸上都带着神秘的微笑。她又惊又喜，哪里知道，旅客的行动，是乘务组背着她安排的，乘务员们向旅客介绍说，今天这个航班是他们主任乘务长的告别之旅。所有旅客都送完了玫瑰之后，乘务组推着饰满鲜花的蛋糕车出现了，她们齐声道："黄主任，祝您30年飞行生涯圆满画上句号！"这时，全客舱的旅客与乘务组一起举起手中的香槟酒杯，齐声为她祝福。

这时的黄胜新，早已感动得不行。她含着泪花鞠躬致谢："谢谢，谢谢大家！谢谢姐妹们！"

这等幸福，岂是任何人都能享受得到的。



尾　声

2010年的春天来得特别早。当北国还处在千里冰封、万里雪飘的时候，民航战线已经东风浩荡，春潮涌动了。

是这年1月召开的全国民航工作会议提出建设民航强国的宏伟战略任务，催生和呼唤来民航的春天。

在这次注定要载入史册的会议上，民航局党组提出了“建设民航强国的战略构想”，从建设民航强国的必要性与紧迫性、可能性与现实性、国际参照与国际借鉴、战略目标与战略方案、战略任务与战略步骤、保障措施与实现路径等六个方面，描绘了中国实现由民航大国向民航强国历史性跨越的宏伟蓝图。民航局党组书记、局长李家祥作了题为“中国民航人要为建设民航强国而努力奋斗”的重要讲话，号召民航人坚定信心，同心同德，砥砺斗志，开拓创新，为实现建设民航强国的宏伟目标做出自己一份应有的贡献。虎年春节，民航人高谈阔论，举杯畅饮，是在新形势新任务所激发的亢奋状态中度过的。这种多年少见的热烈情绪，从春节前夕中央电视台春晚剧组来民航局联欢时大楼里高高

悬挂的巨幅对联可以看出端倪：

迎虎年抒豪情舞台上下春光明媚兮盛世欢歌
颂民航建强国天地之间东风浩荡兮我心飞翔

春节一过，从政府到企业，从地区管理局到航空公司、机场、空管，再到航信、航油、航材，以及所属院校，整个民航战线掀起了轰轰烈烈的宣传贯彻热潮。以科学发展观为统领，以安全发展为前提，以建设民航强国为目标，解放思想，深化改革，求真务实，开拓创新，全力推动民航业又好又快发展，成为中国民航人的共同意志和行动。

在这一波澜壮阔的进军队伍中，靓丽的空姐行列引人注目。始终关注她们的，是中国航空运输协会秘书长魏振中和中国航空运输协会副秘书长兼飞行乘务员委员会主任郝玉萍。这两位资深民航人，已经不止一次坐下来商讨如何立足航协加强空乘队伍建设问题。他们十分清楚空乘队伍在民航安全发展、科学发展中承担着怎样的责任，而眼下的空乘队伍尚存在着怎样的差距。

55 年前，新中国民航的空姐队伍仅有 18 姐妹，今天，中国民航的空姐队伍已经发展到 3 万人，真是沧海桑田，人间巨变！按照建设民航强国的宏伟蓝图，中国民航从现在起，利用 20 年时间建成民航强国，20 年时间分两步走，2020 年和 2030 年是两个时间节点。从运输量上说，初设的目标是：到 2020 年，力争满足旅客运输量约 7 亿人次的市场需求，民航开始成为大众化的出行方式，基本建立空中客运快线系统；到 2030 年，力争满足旅客运输量约 15 亿人次的市场需求，民航稳定成为大众化的出行方式。从航空安全上说，初设的目标是：到 2020 年，航空安全基础比较稳固，航空安全达到或超过发达国家水平，其中，运转飞行每百万小时重大事故率低于 0.15。到 2030 年，航空安全达到世界先进水平，其中运输飞行每百万小时重大事故率不超过 0.10。毫无疑问，这为建设民航强国而奋斗的 20 年间，空乘队伍还要大发展。不仅是指空姐人数的大幅增长，而且是指空姐素质的全面提高，尤其是指空乘教育的着力提升。难怪有“空姐摇篮”之称的中国民航大学校长吴桐水看了《建设民航强国的战略构想》，兴奋得拍案而起！

改革开放以来，中国民航有了长足的发展。我国民航运输总周转量在国际民航组织缔约国中的排名，由 1978 年的第 37 位上升到 2005 年的第 2 位，此后，连续 6 年，这个排序一直没变。但稳居世界第二把交椅的中国民航，头脑始终清醒——我们只不过是世界第一的美国民航的 1/4 左右。赶超任重道远，一点也

不假啊！至于空乘服务和空乘队伍建设的差距，那就不言而喻了。

因此，无论是在民航院校的日常讲课中，还是在民航系统的各种演讲中，空乘服务和空乘队伍建设，愈益成为人们关注的课题。近年来世界上发生的一些有关空姐的生动案例，也反反复复被人们提及：

2006年7月9日，俄罗斯西伯利亚航空公司一架A310客机在伊尔库茨克降落时冲出跑道，机身断裂爆炸起火，造成129人遇难，74人生还。飞机爆炸后客舱内烟雾弥漫，后舱一位乘务员尽管自己也在剧烈撞击中负伤，但她还是挣扎着及时打开机尾的紧急出口，不顾个人安危，帮助10名旅客逃生。

2007年8月20日，中国台湾“中华航空公司”一架波音737飞机在日本冲绳那霸机场降落时，发动机漏油起火爆炸。客舱空姐尽职尽责，组织、指挥机上157名乘客迅速通过充气滑梯安全逃生，无一人伤亡。乘客及8名机组人员紧急撤离后，飞机爆炸，烈焰冲天。

2010年9月25日夜，美国达美航空公司一架由加拿大庞巴迪宇航集团生产的CRJ-900型飞机在降落时左侧主起落架放不下来，当时机上有60名乘客，4名机组人员。危急时刻，机长决定采用靠另一个主起落架保持住平衡，慢慢使机翼擦地降低滑行速度的办法，在纽约肯尼迪国际机场进行迫降。在迫降过程中，一名空姐自始至终在机舱内大声指挥乘客“低头！低头！低头”！乘客们也都听从空姐指挥俯身低头。飞机停稳后，所有乘客和机组人员在空姐指挥下，全部安全撤离，无一伤亡。

还有什么能比这更说明空姐存在的价值和意义的吗？

发生在2010年8月24日的伊春空难，终结了中国民航2102天、2150万小时的安全纪录，又引发了人们多少思考！

对于中国民航来说，安全是发展的基础和前提，安全永远置于第一的位置。建设民航强国，必须坚定不移地实施持续安全战略。其中，作为“客舱守护者”的空姐无疑肩负重任。

这一点，已经不光是空姐，而且是所有乘客，甚至是全社会的广泛共识。

因此，当你仔细端详今天乘坐飞机的人们投向空姐的目光，你会发现有着过去不曾见过的新的变化。这缕目光中，除了有一分欣赏，一分惊叹，还有一份敬佩，一份托付生命的信任以至请求。

空姐们，你领略到、体会到了吗？

这是位于北京首都国际机场附近国航客舱部的一个镜头：

东方欲晓，晨曦微露。空姐们已经早早起床，在精心化妆了。

朝霞满天，旭日东升。空姐们拉着行李箱，谈笑着，自信地走向机场。

这时，不知哪位空姐的手机里，响起了下载的《空姐之歌》。歌声悠扬而抒情，姑娘们不约而同地轻声合了起来：

你有一个美丽的名字叫空姐，
像一朵鲜花开在云端。
青春靓丽，妩媚娇艳，
一路芳香，天上人间。

你有一个亲切的名字叫空姐，
像一缕春风拂过蓝天。
送上温馨，带来甘甜，
一路微笑，天上人间。

你有一个自豪的名字叫空姐，
像一名天使被母亲派遣。
乘客安全，重如泰山，
一路呵护，天上人间。

啊，空姐，中国空姐，
多么响亮的名字，
多么难忘的笑脸。
你用爱心描绘蓝天航程壮丽画卷，
你用真情谱写中国民航美好诗篇！

伴随着熟悉而亲切的旋律，新的一天开始了，新的飞翔、新的纪录开始了。

这样的镜头，在宝石般镶嵌在中国大地上的100多个民用机场上，几乎同时上演着。

2010年5—12月

附：

空姐之歌

1 =^{b}B $\frac{4}{4}$

张聿温 词
左翼建 曲

（傅晓丽演唱）

中速 温馨 甜美地

056 ‖: 1 ·1 123 21 23 | 1 — — ·6 | 2 ·2 23 5 6 3 | 2 — — — |

你有 一个美丽的名字叫空 姐 像一朵鲜花开在云端

你有 一个亲切的名字叫空 姐 像一缕春风拂过蓝天

5 ·5 56 i 0 | 6 ·5 556 3 0 | [1.] 22 223 32 23 | 5 — — 056 :‖

青春 靓丽 妩媚 娇艳 一路芳香 天上人 间 你有

送上 温馨 带来 甘甜

[2.] 23 53 2 ·1 16 | 1 — — 156 ‖: i ·6 60 i ·6 60 | 2 ·i i 65 — |

一路微笑 天上 人 间 啊 空 姐 空 姐 中 国 空姐

66 66i 63 30 | 55 556 532 20 | i ·6 60 i ·6 60 | 2 ·i i 65 533 |

多么响亮的名字 多么难忘的笑脸 空 姐 空 姐 中 国 空姐 你用

22 23 55 556 | 55 32 ·33 | 22 23 5 ·6 6i | 6 — — 633 |

爱心描绘 蓝天 航程 壮丽画 卷 你用 真情谱写 中 国 民 航 谱写

23 53 2 ·1 16 | 1 — — 056 | 1 ·1 123 21 23 | 1 — — ·6 |

中国民航美 好 诗 篇 你有 一个自豪的名字叫空 姐 像

2 ·2 233 5 6 3 | 2 — — — | 5 ·5 56 i 0 | 6 ·5 556 3 0 |

一名天使被母 亲 派 遣 乘客 安 全 重如 泰 山

23 53 2 ·1 16 | 1 — — 056 :‖ 6 — — 633 | 23 56 2 ·i6 |

一路呵护天上 人 间 啊 航 谱写 中国民航美 好

rit

ii i — — | i — — — | i0 ‖

诗篇



后 记

我没有想到自己会写这样一本书，我甚至没有想到自己会对民航的空乘专业作一番了解。

这是一次任务的副产品。2010年春，我受命作为总撰稿，和中央电视台合作，拍摄4集电视专题片《中国空姐》。这是中国民航局为推进建设民航强国战略的实施，向业内外宣传民航，弘扬民航文化的具体行动。之所以首选从空姐切入，主要是考虑这个行业靓丽出彩，背后的故事鲜为人知，受社会关注。在经过一段时间的紧张准备和深入采访，掌握了大量素材之后，我突然萌生了一个念头，电视专题片的容量有限，有些素材弃之可惜，何不同时写一部长篇报告文学？决定下来并着手进行之后，这才发现，时间是何等紧张，精力是何等不济，而有些历史背景的考证又是何等艰难！但开弓没有回头箭，为了宣传民航，宣传空姐，只有排除万难，坚忍不拔了。

我必须要说，在整个采访过程中，从介绍情况到联系、接受采访，再到提

供材料、图片以及查阅档案资料，民航系统上上下下给了热情无私的支持，没有这些宝贵支持，电视片和报告文学的创作都是难以想象的。

或许我孤陋寡闻，有关空姐的长篇报告文学，还没有见到过。于是想到，填充一个空白，是件很有意义的事，从事开创性事业，才有味道，这也是促使我动笔的原因之一。但另一方面，由于档案、史料的缺失，加之仅存的档案、史料不易看到，熟悉情况的老人们又渐行渐远，因此，有些史实很难弄清。比如，中国空姐诞生的准确时间是哪年哪月？准确人数又有多少？空姐诞生之后，是男女空中服务员并存，还是全部由女性担任？这些问题，我至今以没有完全弄清为憾。我盼望了解情况的长辈、朋友不吝赐教，也盼望与有志者切磋。

历经八九个月紧张的采访和写作，电视片和书稿几乎同时完成了，还有了一首空姐自己的歌《空姐之歌》（我希望空姐们能把它唱响）。不管怎么说，能为民航事业多少做点实事，这是我所孜孜以求并感到欣慰的。

中国民航局有关司局、民航各地区管理局、各大航空公司及其客舱服务部、各机场、中国民航大学、中国民航报社、中国航空运输协会、中国第二历史档案馆，以及丁伟、王竹报、马鸿志、张清德、梁富华、齐丽红、赫丽娟、岳杰等同志，对有关空姐的采访给予了大力支持，并提供了大量珍贵照片；中国青年出版社的韩亚君、吴方泽先生对本书的出版倾注了大量心血，在此深表谢意！

作　者

2010.12.16